

Beroepscompetentieprofiel Retailsector - Senior verkoopmedewerker

1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Senior verkoopmedewerker (niveau 3)	8 juli 2026	0.4
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	• Strategische Onderzoeksagenda Retail 2026 - 2028 • Ondernemersagenda Retail (2025) • Transitie-uitdagingen voor de Nederlandse retailsector (SEO Economisch Onderzoek, 2024) • Retail trends 2025 (Deloitte, 2025) • Future Shopper 2025 (VML, 2025) • Welkom in 2030 - Samen sterk voor de toekomst van de retail (KCH, 2025) • Diverse artikelen uit vakmedia, waaronder Retailinsiders en RetailTrends (2025 - 2026) • Interviews met vertegenwoordigers uit de retailsector - 2026 • Vacatureteksten Senior verkoopmedewerker	
Legitimering proces ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH op 24 juni 2026	
Mogelijke functiebenamingen	Senior verkoopmedewerker, eerste verkoopmedewerker, verkoopadviseur, verkoopspecialist, senior sales assistant, afdelingsmanager (kleine winkel), teamleider, assistent storemanager, assistent shopmanager	
Verwante beroepen (schema)	Verkoopmedewerker Afdelingsmanager Online klantadviseur	
Loopbaanperspectief	Senior verkoopmedewerkers kunnen doorgroeien naar een leidinggevende functie zoals afdelingsmanager/filiaalmanager klein filiaal.	

2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	Senior verkoopmedewerkers werken in de retailsector in uiteenlopende winkelformules binnen het midden-, klein- en grootbedrijf, in zowel food- als 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 omnichannel organisaties. Senior verkoopmedewerkers kunnen de volgende rollen vervullen: Verkoper, Operationeel beheerder, Coach en Beleidsondersteuner. Zij voeren de werkzaamheden uit op de winkelvloer, in de goederenopslag en op kantoor met diverse digitale systemen.
Attitude	Senior verkoopmedewerkers: • Zijn klantgericht en hebben inlevingsvermogen, spelen in op de wensen, behoeften en persoonlijke situatie van de klant, voelen aan hoe de klant benaderd wil worden, bouwen in korte tijd een relatie met de klant op en zorgen voor een passende klantbeleving. • Zijn commercieel en resultaatgericht, zien verkoopkansen, ondernemen gerichte acties, zijn gedreven om de doelstellingen van de organisatie te behalen en geven daarbij niet snel op. • Nemen in de dagelijkse werkzaamheden een aansturende rol op de werkvloer, spreken collega's aan op gedrag en uitvoering en dragen bij aan het behalen van teamresultaten. • Zijn communicatief vaardig, stemmen hun communicatie af op de ander, zowel mondeling als schriftelijk/digitaal. • Zijn bereid zich te verdiepen in het assortiment, ontwikkelen specialistische productkennis die van meerwaarde is in het contact met de klant en houden hun kennis over assortiment, trends en ontwikkelingen actief up-to-date. • Zijn digitaal vaardig en maken effectief gebruik van digitale systemen, technologieën en informatiebronnen. • Zijn zorgvuldig, hebben oog voor detail in hun werkzaamheden en zijn zich bewust van veiligheidsrisico's. • Zijn flexibel, tonen aanpassingsvermogen en spelen in op veranderingen in de retailomgeving. • Tonen initiatief, pakken werkzaamheden proactief op, denken mee over de uitvoering van werkzaamheden en dragen actief ideeën en verbeteringen aan. • Zijn integer in de omgang met geld en bedrijfsinformatie. • Zijn professioneel en collegiaal in de omgang met en begeleiding van collega's, vervullen een voorbeeldrol op de werkvloer en dragen bij aan een (sociaal) veilige werkomgeving.

Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid	Senior verkoopmedewerkers hebben met name uitvoerende taken die ze zelfstandig uitvoeren. Zij werken meestal binnen een verkoopteam onder leiding van een (afdelings-)manager of ondernemer. Zij hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid met het team voor het behalen van de doelstellingen van de organisatie. Zij begeleiden de verkoopmedewerkers bij de uitvoering van hun taken. Zij nemen, binnen de gestelde kaders van de organisatie, een coördinerende en aansturende rol op zich bij de dagelijkse werkzaamheden op de werkvloer. Daarbij stellen ze prioriteiten, maken ze keuzes in de dagelijkse uitvoering en spreken ze verwachtingen uit richting collega's. Zij dragen bij aan het beleid van de organisatie door het doen van verbetervoorstellen op het gebied van de (operationele) aanpak en de serviceverlening aan klanten.
Kennissen en vaardigheden	<i>Kennis</i> Senior verkoopmedewerkers kunnen 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. <i>Toepassen van kennis</i> Senior verkoopmedewerkers voeren werkzaamheden uit die tactisch inzicht vereisen en combineren daarvoor standaardprocedures en methodes. Zij signaleren de tekorten in hun kennis (van henzelf en van de verkoopmedewerkers) en ondernemen daarop actie. <i>Probleemoplossende vaardigheden</i> Senior verkoopmedewerkers onderkennen problemen bij hun werkzaamheden en lossen deze problemen planmatig op, bijvoorbeeld het afhandelen van klachten en het omgaan met klanten die zich verdacht gedragen. Zij schakelen hulp in van de leidinggevende bij meer complexe problemen en steunen op hun beurt de verkoopmedewerkers bij de aanpak van problemen. Zij schakelen tijdens de werkdag tussen werkzaamheden, prioriteiten en de inzet van collega's en ondernemen actie bij knelpunten in de uitvoering. <i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i> Senior verkoopmedewerkers reflecteren regelmatig op hun handelen en ontwikkeling en winnen daarover advies in bij de leidinggevende. Zij formuleren acties om hun leerpunten op te pakken. <i>Informatievaardigheden</i> Senior verkoopmedewerkers verbinden de informatie over het (nieuwe) assortiment, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie aan consequenties voor hun eigen werkuitlevering. Zij stellen vragen ter verduidelijking als ze de verkregen informatie niet snappen of informatie missen. Zij gebruiken digitale systemen en rapportages, trekken daaruit conclusies en vertalen deze naar hun werk en dat van collega's. Zij dragen informatie over naar collega's en klanten, bijvoorbeeld over het assortiment. <i>Communicatievaardigheden</i> Senior verkoopmedewerkers communiceren met vervoerders en leveranciers over (afwijkingen in) leveringen. Zij ontvangen klanten in de winkel, beantwoorden vragen van klanten, schatten in op welk moment de klant die zoekend rondloopt geholpen wil worden en geven informatie over het

	assortiment en de service. Zij stemmen hun communicatie af op de situatie en de ander. Zij spreken verkoopmedewerkers aan op gedrag, geven instructies en feedback aan (nieuwe) medewerkers en dragen bij aan werkoverleggen, bijvoorbeeld door het benoemen van knelpunten en het doen van verbetervoorstellen. Zij stemmen tijdens de werkdag werkzaamheden, prioriteiten en taakverdeling af met collega's en hulpkrachten en sturen de dagelijkse uitvoering op de werkvloer aan en sturen waar nodig bij. Zij communiceren professioneel en beheerst in situaties met afwijkend of ongewenst gedrag van klanten.
Complexiteit	Senior verkoopmedewerkers hebben werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden, die ze deels naar eigen inzicht uitvoeren. Zij hebben te maken met mondige en kritische consumenten en collega's. Zij stemmen een oplossing af met hun leidinggevende als ze van de procedures moeten afwijken. De complexiteit van het werk neemt toe door de toenemende eisen aan kennis van de organisatie (onder andere specialistische kennis van het aanbod), vaardigheden in de omgang met klanten en collega's, personeelstekorten, wisselende personele bezetting en het gebruik van digitale systemen en technologieën. Zij moeten kunnen schakelen tussen werkzaamheden, prioriteiten en klantvragen en knelpunten in de uitvoering tijdig signaleren en afstemmen met de leidinggevende.

3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	In Nederland zijn er goede kansen op werk als Senior verkoopmedewerker (bron: nationaleberoepengids.nl). Volgens Kiesmbo.nl heeft de Senior verkoopmedewerker een goede kans op werk.
Trends en ontwikkelingen	1. Demografische ontwikkelingen Vergrijzing, ontgroening, migratie en verschillen tussen generaties zorgen voor een veranderende en diverse klantenkring. Oudere klanten hechten waarde aan persoonlijke service, vertrouwde en deskundig advies, terwijl jongere klanten gemak, snelheid en digitale ondersteuning verwachten. Daarnaast is er sprake van een krappe arbeidsmarkt, waardoor organisaties behoefte hebben aan breed inzetbare medewerkers. Organisaties werken daarbij steeds vaker met medewerkers met verschillende nationaliteiten en culturele achtergronden, waardoor teams diverser worden. Winkels vervullen daarnaast een sociale functie als ontmoetingsplek en dragen bij aan de leefbaarheid en sociale samenhang in wijken en steden. Voor de senior verkoopmedewerkers betekent dit dat ze werken met klanten en collega's met uiteenlopende achtergronden, verwachtingen en communicatiestijlen. Naast productkennis en commerciële vaardigheden is het daarom belangrijk dat ze hun benadering kunnen aanpassen aan verschillende typen klanten, collega's en situaties en bijdragen aan een toegankelijke en inclusieve winkelomgeving. 2. Economische ontwikkelingen De retailsector staat onder druk door toenemende (online) concurrentie, groei van de platformeconomie en een hoge prijs- en servicegevoeligheid bij klanten. Door digitale transparantie en vergelijkingsmogelijkheden kunnen klanten eenvoudig tussen aanbieders wisselen. Tegelijkertijd hebben organisaties te maken met stijgende kosten, margedruk en krapte op de arbeidsmarkt.

	Werkgevers concurreren daardoor steeds actiever om personeel door zich te onderscheiden in arbeidsvoorwaarden en werkgeverschap om medewerkers aan te trekken en te behouden. Klantbehoud, efficiency en onderscheidend vermogen van organisaties worden daardoor steeds belangrijker. Daarbij is de winkel steeds vaker meer dan alleen een verkoopplek; de winkel vervult ook een rol in beleving en service. Organisaties werken steeds vaker vanuit omnichannel retail, waarbij aanvullende services en klantgerichte oplossingen geïntegreerd worden in het aanbod. Klanten oriënteren zich daarbij steeds vaker via verschillende kanalen, waarbij de fysieke winkel en online verkoop elkaar aanvullen. Organisaties spelen hierop in door klanten gemak, flexibiliteit en aanvullende service te bieden, bijvoorbeeld via online bestellen vanuit de winkel en thuisbezorging. Voor de senior verkoopmedewerkers betekent dit dat klantgericht handelen, het benutten van verkoopkansen en het inspelen op uiteenlopende klantvragen belangrijker worden. Zij dragen bij aan het realiseren van passende oplossingen en aanvullende dienstverlening binnen de gestelde kaders van de organisatie. 3. Sociaal-culturele ontwikkelingen Consumenten zijn mondiger, beter geïnformeerd en verwachten meer dan alleen een product. Persoonlijke aandacht, maatwerk, beleving en emotionele betrokkenheid spelen een steeds grotere rol in de klantbeleving. Loyaliteit is minder vanzelfsprekend; klanten maken bewuste keuzes op basis van prijs, gemak, ervaring en vertrouwen. Daarnaast oriënteren klanten zich via verschillende kanalen en verwachten ze een klantreis waarin online contact en de winkelervaring goed op elkaar aansluiten. Een positieve winkelervaring en deskundig advies spelen daarbij een belangrijke rol in het opbouwen van vertrouwen en klantloyaliteit. Voor de senior verkoopmedewerkers betekent dit dat ze snel een relatie met de klant kunnen opbouwen, kunnen inspelen op individuele wensen en professioneel kunnen communiceren. Zij moeten beschikken over actuele kennis van het assortiment en de dienstverlening en inzicht hebben in het gebruik van verschillende kanalen om de klant goed te informeren en te adviseren en actief toe te werken naar een aankoop. Zij spelen daarbij in op de behoefte van klanten aan gemak en flexibiliteit door online en fysieke dienstverlening met elkaar te verbinden. Daarmee dragen ze bij aan een consistente en positieve klantbeleving. 4. Technologische ontwikkelingen Technologische ontwikkelingen hebben een grote impact op de retail. Organisaties maken gebruik van verschillende digitale systemen en technologieën en betaalmethoden veranderen snel. Digitale toepassingen ondersteunen onder andere kassaprocessen, voorraadbeheer, online bestellingen, klantinformatie en de integratie van online en fysieke verkoopkanalen binnen omnichannel retail. Daarnaast ondersteunen digitale toepassingen, AI en data het verkoopproces en de klantinteractie, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van productinformatie en het ondersteunen van serviceprocessen. Voor de senior verkoopmedewerkers betekent dit dat ze effectief moeten kunnen werken met (nieuwe) digitale systemen en technologieën en zich kunnen aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen. Zij gebruiken deze middelen om klanten te informeren, te adviseren en te ondersteunen tijdens het
--	--

	aankoopproces en bij de afstemming tussen online en fysieke dienstverlening. Routinetaken worden steeds vaker geautomatiseerd. Daarbij blijven menselijke vaardigheden als empathie, servicegerichtheid en persoonlijk contact onmisbaar voor een sterke klantrelatie. 5. Ecologische ontwikkelingen Duurzaamheid ontwikkelt zich tot een belangrijk onderdeel van de retail. Klanten stellen steeds vaker vragen over de herkomst van producten, materialen en productieprocessen en verwachten dat organisaties hier transparant over zijn. Dit vraagt om kennis van duurzame aspecten van het assortiment en het kunnen informeren of doorverwijzen van klanten. 6. Politiek-juridische ontwikkelingen Wet- en regelgeving op het gebied van privacy, productinformatie en consumentenbescherming stelt eisen aan het handelen van retailorganisaties en medewerkers. Dit betreft onder andere het zorgvuldig omgaan met klantgegevens en het correct informeren van klanten over producten en voorwaarden. Voor de senior verkoopmedewerkers betekent dit dat ze werken volgens vastgestelde procedures en richtlijnen en zorgvuldig omgaan met klantgegevens en bedrijfsinformatie en klanten correct informeren via verschillende klantkanalen.
--	---

4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	1. Verkoper 2. Operationeel beheerder 3. Coach 4. Beleidsondersteuner
------------------	--

1. De senior verkoopmedewerker als verkoper	
Beschrijving van de rol	<i>De verkoper is verantwoordelijk voor de klantbeleving, hospitality en de verkoop van producten/diensten (en het behalen van de verkoop- en service level targets)</i> Senior verkoopmedewerkers ontvangen klanten en maken op basis van observatie een inschatting van de juiste benadering en het moment van contact. Zij zorgen ervoor dat klanten zich welkom voelen en bouwen snel een professionele klantrelatie op. Zij zijn zichtbaar aanwezig op de winkelvloer, ondersteunen klanten waar nodig, signaleren wanneer klanten extra aandacht of ondersteuning nodig hebben en dragen bij aan een aantrekkelijke winkelomgeving waarin producten zichtbaar en beschikbaar zijn voor klanten. Zij spelen in op de wensen, behoeften en persoonlijke situatie van de klant en stemmen hun benadering hierop af. Zij stellen gerichte vragen om de behoefte van de klant te achterhalen en begeleiden klanten gedurende het volledige aankoopproces. Zij bieden passende oplossingen vanuit het online en fysieke assortiment en de dienstverlening van de organisatie. Zij geven (verdiepend) advies en informatie over artikelen en diensten, inclusief toepassing, eigenschappen en beschikbare services, en begeleiden de klant

	gericht naar een aankoop. Zij signaleren verkoopkansen, spelen hierop in en ronden de verkoop af. Daarbij maken ze gebruik van digitale hulpmiddelen en systemen en onderhouden ze klantcontact via verschillende communicatie- en verkoopkanalen. Wanneer nodig schakelen ze met collega's of de leidinggevende. Zij benutten kansen voor nevenverkoop en aanvullende services, zoals bijpassende producten en diensten en dragen bij aan een optimale dienstverlening aan de klant. Zij voeren eventuele noodzakelijke bewerkingen aan het product uit (verrichten metingen en/of voeren controles uit om de kwaliteit veilig te stellen, gebruiken materialen om artikelen verkoopklaar te maken en/of repareren, bewerken, verwerken, bereiden, verpakken, combineren, mengen, bevestigen, etc.). Ook ondersteunen ze klanten bij online bestellingen en omnichannel dienstverlening en bieden ze, waar nodig, een passend alternatief. Zij informeren de klant over aankoopvoorwaarden, levering, retourmogelijkheden en service en zorgen voor de opvolging van de bestelling. Daarnaast verzorgen ze de administratieve afhandeling en onderhouden ze, waar nodig, contact met de klant over de voortgang van de bestelling. Zij nemen klachten van klanten aan via verschillende communicatiekanalen, behandelen deze en handelen deze volgens de procedures af. Bij complexere klachten of situaties stemmen ze af met de leidinggevende. Zij ondersteunen collega's bij het omgaan met klachten. Zij dragen bij aan een aantrekkelijke winkelbeleving, onder andere door inzet bij (tijdelijke) winkelpresentaties, acties en events en nemen hierin een coördinerende of begeleidende rol richting collega's. Zij dragen, waar van toepassing, bij aan promotionele activiteiten en klantcontact via digitale kanalen en social media. Zij stemmen werkzaamheden af met collega's en ondersteunen waar nodig bij activiteiten met externe partijen. Zij signaleren en voorkomen ongewenst of afwijkend gedrag (zoals diefstal) en handelen volgens de geldende procedures. Zij nemen deel aan werkoverleggen, leveren input vanuit hun ervaring in de praktijk en blijven op de hoogte van ontwikkelingen, acties, trends en assortiment binnen de organisatie en de branche.
Competenties	<i>Klantgericht handelen</i> Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant en onderzoekt de wensen en behoeften van de klant Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en/of achtergronden <i>Beïnvloeden</i> Weet een krachtige eerste indruk op anderen te maken en deze te handhaven Speelt in op de gevoelens van anderen om hen te beïnvloeden of overtuigen Past de communicatiestijl aan op de gesprekspartner Presenteert zich als betrouwbare en deskundige gesprekspartner

	<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 het eigen gedrag en (media) uitingen loyaal naar de organisatie
	<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
	<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
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van de visie en formule van de organisatie Specialistische en branche-specifieke kennis van het (tijdelijke) online en fysieke assortiment en de beschikbare producten en diensten Kennis over technologische en duurzame ontwikkelingen in producten en diensten Kennis van aanvullende services, producten en diensten (zoals verzekeringen, onderhoud en abonnementen) Kennis van omnichannel verkoopprocessen (combinatie van online en fysieke verkoop en klantreizen) Kennis van de (e-commerce) marketing- en communicatieactiviteiten van de organisatie Kennis van digitale systemen en technologische toepassingen binnen de branche en de organisatie Kennis van het gebruik van sociale media en online kanalen voor commerciële doeleinden, klantcontact en lokale zichtbaarheid Kennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten Kennis van klantbenadering, de fasen van een verkoopgesprek en koopgedrag beïnvloedende factoren Kennis van productpresentatie, routing en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte en het magazijn Kennis van het klachtenbeleid Kennis van duurzaamheid en milieubewust handelen 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 relevante (branche)wet- en regelgeving Kan verkoopkansen signaleren, benutten en de verkoop afronden Kan klanten adviseren en passende oplossingen bieden door producten en diensten te combineren Kan klanten ondersteunen bij online aankopen, digitale toepassingen (bijvoorbeeld selfservice, apps) en omnichannel dienstverlening Kan inspelen op de situatie en behoeften van de klant op basis van actuele ontwikkelingen Kan gesprekken met klanten voeren, ook in het Engels Kan geschreven/gesproken informatie over het vakgebied in het Engels begrijpen

	Kan professioneel en klantgericht communiceren via verschillende (digitale) communicatiekanalen 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 en nieuwe digitale systemen en technologische toepassingen (zoals kassa-, CRM-, bestel- en klantvolgsystemen en sociale media) 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 informatie uit systemen gebruiken om verkoopresultaten, retouren en afwijkingen te signaleren en hierop actie ondernemen
Afbreukrisico	Als senior verkoopmedewerkers deze rol niet goed vervullen kan dit leiden tot ontevreden klanten en daarmee tot het verlies van klanten. Daarnaast kan dit resulteren in het niet behalen van de verkoop- en service leveltargets en een negatieve invloed op het imago van de organisatie.

2. De senior verkoopmedewerker als operationeel beheerder	
Beschrijving van de rol	<i>De operationeel beheerder is verantwoordelijk voor het beheer van de goederen- en geldstromen en de winkelpresentatie</i> Senior verkoopmedewerkers bekijken de roosters voor de ontvangst, het uitpakken, het opslaan (en het eventueel verzenden) van goederen en passen deze (na overleg met hun leidinggevende) aan. Zij delegeren en controleren de werkzaamheden, geven instructies, werken zelf mee in de uitvoering en zien toe op een zorgvuldige uitvoering van werkzaamheden door verkoopmedewerkers, zodat klanten hier geen hinder van ondervinden. Daarbij houden ze toezicht op de naleving van procedures (bijvoorbeeld achterdeurprocedure, gekoelde producten, fifo, veiligheidsvoorschriften, HACCP/CBL hygiënecode, beveiligingssystemen). Zij handelen afwijkingen (administratief) af en verwerken waar nodig afschrijvingen en administratieve correcties volgens de procedures van de organisatie. Zij dragen zorg voor het op peil houden van de voorraad en het waarborgen dat de winkelpresentatie voldoet aan de gestelde eisen conform de winkelformule. Zij bewaken de voorraadniveaus, voeren voorraadcontroles en tellingen uit, signaleren afwijkingen in de voorraad en ondernemen actie waar nodig. Zij plaatsen bestellingen, vullen waar nodig de vaste artikelpresentatie aan, delegeren werkzaamheden, werken mee en geven instructies. Zij delegeren en werken mee aan opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. Zij maken het afrekensysteem gereed. Aan het eind van de werktijd sluiten ze het afrekensysteem af, verwerken geld en waardepapieren, administreren dit en transporteren de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. Zij werken volgens de richtlijnen van de organisatie en zien erop toe dat de medewerkers dit ook doen. Zij coördineren het verzamelen, verwerken en verzenden van producten voor online bestellingen en bewaken de voortgang van voorraadverplaatsingen en bestellingen tussen winkels. Zij houden toezicht bij de zelfscankassa's, ondersteunen de klant bij de bediening ervan en controleren de afhandeling

	door de klant. Zij stemmen werkzaamheden af met collega's over werkvolgorde, taakverdeling en prioriteiten, sturen de dagelijkse uitvoering op de werkvloer aan en signaleren knelpunten. Bij verstoringen, calamiteiten of problemen in processen of systemen ondernemen ze actie en schakelen zo nodig ondersteuning in. Zij signaleren bijzonderheden en afwijkingen, leggen relevante informatie vast en dragen deze over aan collega's en de leidinggevende.
Competenties	<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
	<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
	<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>Technologie inzetten</i> Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen Hanteert de (voorgeschreven) middelen/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 Toont zich gedisciplineerd
	<i>Omgevingsbewust handelen</i> Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van opslagmethoden in relatie tot de kenmerken van de aanwezige artikelen Kennis van (digitale) systemen voor voorraadbeheer en bestelprocessen, kwalitatieve en kwantitatieve productcontrole en servicegraad Kennis van het verkoopsysteem, distributievormen, voorraadverplaatsingen en omnichannel processen van de organisatie 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, routing en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte 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, betaalprocessen en 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 werkzaamheden plannen, prioriteren en afstemmen met collega's Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen, ook in het Engels Kan formulieren invullen of schriftelijke informatie geven, ook in het Engels Kan digitale systemen gebruiken voor planning, voorraadbeheer en orderverwerking
Afbreukrisico	Als senior verkoopmedewerkers deze rol niet goed vervullen kan dit leiden tot een winkelpresentatie en/of artikelen die niet voldoen aan de gestelde eisen. Daarnaast kan dit resulteren in derving, voorraadverschillen, fouten in bestellingen, onveilige situaties, ontevreden klanten en een negatieve invloed op het imago van de organisatie.

3. De senior verkoopmedewerker als coach	
Beschrijving van de rol	<i>De coach is verantwoordelijk voor het begeleiden van (nieuwe) verkoopmedewerkers</i> Senior verkoopmedewerkers begeleiden (nieuwe) verkoopmedewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden volgens de procedures en waarden van de organisatie. Zij maken afspraken over taakverdeling en rollen binnen het team en geven het goede voorbeeld in houding en uitvoering. Zij ondersteunen een goede samenwerking binnen het team. Zij geven gerichte feedback op het functioneren van collega's en fungeren als aanspreekpunt bij vragen en problemen. Zij ondersteunen collega's bij het ontwikkelen van vaardigheden, onder andere op het gebied van klantbenadering, verkoop en het gebruik van digitale systemen. Zij verzorgen (onderdelen van) het inwerktraject van nieuwe medewerkers en dragen bij aan het trainen en begeleiden van collega's op de werkvloer. In afstemming met de leidinggevende organiseren ze activiteiten die bijdragen aan samenwerking en teamontwikkeling.
Competenties	<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
	<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
	<i>Besluiten nemen</i> Initieert activiteiten

	<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>Expertise inzetten</i> Deelt kennis en expertise met medewerkers/collega's Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van de visie, missie en de procedures van de organisatie Kennis van begeleidings- en instructiemethoden Kennis van motivatie- en feedbacktechnieken Basiskennis van CAO en/of AVR afspraken Kan collega's begeleiden bij het uitvoeren van werkzaamheden volgens de geldende procedures Kan begeleiding en communicatie afstemmen op verschillende medewerkersgroepen, rekening houdend met verschillen in achtergrond, ervaring en taalniveau
Afbreukrisico	Als senior verkoopmedewerkers deze rol niet goed vervullen, kan dit leiden tot onvoldoende ingewerkte en ongemotiveerde collega's, met als gevolg een negatieve invloed op het team en een verhoogde kans op uitstroom.

4. De senior verkoopmedewerker als beleidsondersteuner	
Beschrijving van de rol	<i>De beleidsondersteuner is verantwoordelijk voor het bijdragen aan verbeteringen in de verkoop, serviceverlening en het operationeel beheer</i> Senior verkoopmedewerkers signaleren knelpunten en kansen op de werkvloer en doen (verbeter)voorstellen met betrekking tot de winkel- en productpresentatie, de benadering van klanten en de inzet van medewerkers. Daarnaast denken zij mee over de zichtbaarheid en uitstraling van de organisatie, bijvoorbeeld door het gebruik van sociale media en het delen of maken van content. Zij nemen deel aan werkoverleggen over ontwikkelingen binnen de organisatie en de branche en leveren een actieve inhoudelijke bijdrage. Zij brengen signalen, ideeën en praktijkervaringen in en vertalen deze, waar mogelijk, naar concrete verbeteracties. Op basis van informatie vanuit de organisatie (zoals klantinformatie, verkoopcijfers en operationele gegevens) leveren ze input voor de uitvoering op de werkvloer en denken ze mee over verbeteringen in processen, klantbenadering en dienstverlening.
Competenties	<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
	<i>Analyseren</i> Toont een nieuwsgierige en kritische houding Controleert, analyseert en structureert vraagstukken en data systematisch

	<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
	<i>Samenwerken</i> Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Levert in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage
	<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
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van de visie, missie en de doelstellingen van de organisatie Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en fysieke assortiment en de aanwezige artikelen Basiskennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie Kennis van het verkoopsysteem, distributievormen en omnichannel processen van de organisatie Kennis van het gebruik van sociale media en online kanalen 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 Kan informatie uit systemen en de praktijk gebruiken om verbeteringen voor te stellen
Afbreukrisico	Als senior verkoopmedewerkers deze rol niet goed vervullen, kan dit leiden tot onvoldoende terugkoppeling van informatie aan het team en de leidinggevende, met als gevolg ineffectief handelen en het niet benutten van kansen.

Bijlage

1. Portret A

Naam	Senior verkoopmedewerker groene detailhandel
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als verkoper:</i> Senior verkoopmedewerkers groene detailhandel adviseren de klanten vanuit hun kennis en ervaring over de aanleg en het onderhoud van tuinen. Zij maken daarbij gebruik van tekeningen/schetsen.
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol van verkoper
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Kennis van tuinaanleg en -onderhoud
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als operationeel beheerder:</i> Senior verkoopmedewerkers groene detailhandel 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 opslag of verkoop- benodigde ketenkwaliteit hebben en er onnodig kwaliteitsverlies is voorkomen.
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol van 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

2. Portret B

Naam	Senior verkoopmedewerker wonen/keukens
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als verkoper:</i> Senior verkoopmedewerkers wonen/keukens adviseren klanten over een totaalaanbod/ combinatie van artikelen waarbij ze bij het advies tekeningen maken en/of producten demonstreren. Zij werken de adviezen uit (bijvoorbeeld in de vorm van kleuradvies en tekeningen, berekeningen en/of offertes) en onderzoeken daarvoor de uitvoerbaarheid en doorlooptijd van het aanbod. Zij doen een voorstel aan de klant en onderhandelen over prijs en voorwaarden. Wanneer de klant akkoord gaat met de overeenkomst organiseren ze wat nodig is om het aanbod om te zetten in verkoop (bestellingen, afspraken maken over levering en/of betaling, etc.) en maken vervolgspraken met de klant. Zij leggen 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
---------------------------------------	--

3. Portret C

Naam	Senior verkoopmedewerker sport
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als verkoper:</i> Senior verkoopmedewerkers sport promoten 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 hun segment (hardwaren en/of kleding-schoenen) achterhalen ze door gerichte vragen de wensen, het gebruiksdoel, de omstandigheden waarin het product wordt gebruikt, eerdere ervaringen en eventuele fysieke klachten van de klant. Op basis hiervan kiezen en tonen ze passende producten en bespreken ze de functionaliteit en kenmerken daarvan. Wanneer mogelijk/toegestaan laten ze de klant het product proefgebruiken en geven op passende wijze feedback over gebruik, beweging, pasvorm en kleur/stijl. Eventueel maken ze hierbij gebruik van de aanwezige technische hulpmiddelen. Bij het passen van sportkleding/-schoenen door de klanten letten ze daarnaast op het navolgen van de hygiëneregels. Zij adviseren over de verzorging en het onderhoud van de producten en verstrekken wanneer van toepassing informatie over de gebruikte materialen en de productieketen. Zij werken volgens de procedures van de organisatie voor verhuur, reparatie en terugkoop van producten en informeren de klant over de services en de voorwaarden.
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol van verkoper
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Kennis van de functionaliteit en kenmerken van de aanwezige producten (hardwaren en/of kleding-schoenen) Kennis van de maten en pasvormen van de aanwezige sportkleding en -schoenen Kennis van de productieketen (waar-hoe-wie) van de aanwezige producten Kennis van mogelijkheden voor het verhuren, repareren en/of terugkopen van producten Kennis van het onderhouden en reinigen van de aanwezige producten Kennis van duurzaam omgaan met producten en materialen (R-cyclus) Kan de passende maten/verhoudingen en kleuren/stijlen bij de klant zien Kan gepaste feedback geven over gebruik, beweging, pasvorm en kleur/stijl <i>Extra voor sportschoenen:</i> Basiskennis van de anatomische ontwikkeling van (kinder-)voeten Kan voeten meten (zoals omvang, stand, benodigde demping)
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als beleidsondersteuner:</i> Senior verkoopmedewerkers sport houden verkoopcijfers, wensen, nee-verkoop en feedback van klanten bij. Zij geven 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. Zij denken daarnaast mee over visual merchandising, de invloed van de actualiteit (events en weersomstandigheden) en de effecten daarvan op de verkoopcijfers.

Aanvullende competenties	<i>Financieel handelen</i> Schat de kosten in van de geplande activiteiten/inkopen en handelt sterk kostenbewust
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Kennis van voorraadbeheer Kennis van styling en visual merchandising Kennis van duurzaam omgaan met producten en materialen (R-cyclus) Kan (digitale) informatiebronnen raadplegen

4. Portret D

Naam	Senior verkoopmedewerker kleding-schoenen
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als verkoper:</i> Senior verkoopmedewerkers kleding-schoenen promoten het assortiment door kleding/schoenen van hun segment (in de stijl) van de winkel te dragen. In het klantencontact achterhalen ze door gerichte vragen de wensen van de klant, de gelegenheid waarvoor het product bedoeld is en eventuele fysieke klachten. Zij inventariseren en/of meten de maten, (kleding)stijl en passende kleuren van de klant. Zij kiezen en tonen (combinaties van) producten en accessoires. Bij het passen van de producten door de klant letten ze op het navolgen van de hygiëneregels. Wanneer de klant de producten heeft aangepast geven ze op gepaste wijze feedback op pasvorm, kleur en/of stijl. Zij adviseren over de verzorging van de producten en verstrekken wanneer van toepassing informatie over de gebruikte materialen en de productieketen. Extra voor kleding: zij adviseren, wanneer van toepassing, de klant over het aanpassen en/of repareren van de kleding en meten en spelden de kleding af. Zo nodig stellen ze hiervoor vragen aan de leidinggevende/vermaakservice.
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol van verkoper
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	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 duurzaam omgaan met producten en materialen (R-cyclus) Kan de passende kleuren, maten/verhoudingen en stijlen bij de klant zien Kan gepaste feedback geven over pasvorm, kleur en stijl <i>Extra voor schoenen:</i> Basiskennis van de anatomische ontwikkeling van (kinder-)voeten Kan voeten meten (zoals omvang, stand, benodigde demping)

Aanvullende rol	<i>Aanvulling op de rol als beleidsondersteuner:</i> Senior verkoopmedewerkers kleding-schoenen zijn als assistent betrokken bij het inkoopproces. Zij gaan bijvoorbeeld mee naar inkoopdagen en bezoeken aan fabrikanten en volgen via (sociale) media trends en ontwikkelingen op het gebied van hun segment. Zij houden verkoopcijfers, wensen, nee-verkoop en feedback van klanten bij. Zij geven op basis van het voorgaande en met oog voor efficiënt voorraadbeheer adviezen over de omvang, samenstelling en verdeling van de collectie over de winkels. Zij denken daarnaast mee over visual merchandising, de invloed van de actualiteit (events en weersomstandigheden) en de effecten daarvan op de verkoopcijfers.
Aanvullende competenties	<i>Financieel handelen</i> Schat de kosten in van de geplande activiteiten/inkopen en handelt sterk kostenbewust
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 duurzaam omgaan met producten en materialen (R-cyclus) Kan (digitale) informatiebronnen gebruiken

5. Portret E

Naam	Senior verkoopmedewerker in een bouwmarkt
Aanvullende rollen	<i>Aanvulling op de rol als operationeel beheerder:</i> Senior verkoopmedewerkers in een bouwmarkt schakelen tussen verschillende afdelingen, voorraadprocessen en klantvragen en houden overzicht over de dagelijkse uitvoering op de winkelvloer.
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol van operationeel beheerder
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Kennis van voorraadprocessen, goederenstromen en de samenhang tussen afdelingen binnen een bouwmarkt