Beroepscompetentieprofiel Retailsector - verkoopmedewerker

1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Verkoopmedewerker *(niveau 2)*	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 verkoopmedewerker, verkoper	
Legitimering proces ontwikkelen BCP door	Bestuur KCH op 24 juni 2026	
Mogelijke functiebenamingen	Verkoopmedewerker, verkoper, verkoopassistent, winkelmedewerker, retailmedewerker, verkoopadviseur, klantadviseur, sales assistant, sales advisor	
Verwante beroepen (schema)	Senior verkoopmedewerker | verkoopassistent | logistiek medewerker	
Loopbaanperspectief	Verkoopmedewerkers kunnen doorgroeien naar de functie van senior verkoopmedewerker.	

2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	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. Verkoopmedewerkers kunnen de volgende rollen vervullen: Verkoper, Medewerker financiële afhandeling en Medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie. Zij voeren de werkzaamheden uit op de winkelvloer en in de goederenopslag.

Attitude	Verkoopmedewerkers: • Zijn klantgericht en hebben inlevingsvermogen, zij spelen in op de wensen en verwachtingen van de klant en zorgen voor een klantgerichte service. • Zijn commercieel en gedreven om te verkopen, zien verkoopkansen en benutten deze actief. • Zijn resultaatgericht en leveren een bijdrage aan het behalen van doelen. • Zijn mondeling vaardig, communiceren duidelijk en servicegericht met klanten en collega's en beantwoorden vragen van klanten passend. • Zijn bereid zich te verdiepen in het assortiment, bouwen productkennis op die van meerwaarde is in het contact met de klant en blijven op de hoogte van ontwikkelingen binnen het assortiment en de organisatie. • 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 en pakken werkzaamheden actief op. • Zijn integer in de omgang met geld en bedrijfsinformatie. • Zijn professioneel en collegiaal in de omgang met collega's.
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid	Verkoopmedewerkers hebben met name uitvoerende taken die ze zelfstandig uitvoeren. Zij werken in een verkoopteam onder leiding van een senior verkoopmedewerker, (afdelings-)manager of ondernemer en ontvangen van hen instructies met betrekking tot de uitvoering van hun werkzaamheden. Zij bewaken de kwaliteit van hun eigen werk en rapporteren bij afwijkingen, vragen en/of onduidelijkheden. Zij hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid met het team om de doelstellingen te behalen.
Kennis en vaardigheden	*Kennis* Verkoopmedewerkers weten op uitvoeringsniveau het 'hoe' en het 'waarom' van de werkzaamheden. Zij beschikken over kennis van het assortiment, producteigenschappen en kwaliteitsborging en handelen daarnaar. *Toepassen van kennis* Verkoopmedewerkers passen kennis proactief 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 verkopen, het aanvullen van de winkelpresentatie en het controleren van de kwaliteit van de artikelen. *Probleemoplossende vaardigheden* Verkoopmedewerkers lossen eenvoudige problemen (problemen die binnen de procedure vallen, bijvoorbeeld bij de klachtenprocedure of het voorkomen van derving) zelf op. Zij schakelen hulp in bij problemen die ze niet zelf kunnen oplossen. *Leer en ontwikkelvaardigheden* Verkoopmedewerkers kunnen (digitale) informatie opzoeken. Zij stellen vragen aan een collega of de leidinggevende als ze er zelf niet uitkomen. Zij voeren, na instructie, nieuwe taken uit. *Informatievaardigheden* Verkoopmedewerkers kunnen handleidingen, instructies en digitale informatie en

	systemen binnen hun vakgebied interpreteren en gebruiken. Zij stellen vragen als ze (extra) informatie nodig hebben. *Communicatievaardigheden* Verkoopmedewerkers rapporteren en corresponderen schriftelijk volgens een vast, eenvoudig format of volgens eenduidige richtlijnen, al dan niet met ondersteuning van de senior verkoopmedewerker. Zij communiceren servicegericht en proactief met klanten en collega's. Zij stellen zich actief op tijdens het werkoverleg.
Complexiteit	Verkoopmedewerkers hebben werk waarvoor standaardwerkwijzen en procedures gelden. Zij hebben te maken met mondige en kritische klanten. Daarbij schakelen ze tussen verschillende werkzaamheden, klantvragen en prioriteiten. Zij schakelen de hulp van de senior verkoopmedewerker in bij problemen die ze niet zelf kunnen of mogen oplossen. De complexiteit van het werk neemt toe door de toenemende eisen aan kennis van de organisatie (onder andere kennis van het aanbod), vaardigheden in de omgang met klanten en collega's en het gebruik van digitale systemen en technologische toepassingen.

3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	In Nederland zijn er goede kansen op werk als verkoopmedewerker (bron: nationaleberoepengids.nl). Volgens Kiesmbo.nl heeft de 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, vertrouwdheid 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 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, waarbij aanvullende services en klantgerichte oplossingen worden geïntegreerd 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 verkoopmedewerkers betekent dit dat klantgericht handelen, het benutten van verkoopkansen en het omgaan met verschillende klantvragen belangrijker worden. Zij dragen bij aan 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 doorlopen 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 verkoopmedewerkers betekent dit dat ze snel een relatie met de klant kunnen opbouwen, rekening houden met de individuele wensen en professioneel kunnen communiceren. Zij moeten beschikken over actuele kennis van het assortiment en de dienstverlening en gebruiken deze kennis om klanten te informeren, vragen te beantwoorden en passende producten en diensten aan te bieden. 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 verkoopmedewerkers betekent dit dat ze moeten kunnen werken met (nieuwe) digitale systemen en technologieën en deze middelen kunnen gebruiken om klanten te informeren 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 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. Medewerker financiële afhandeling 3. Medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie

1. De verkoopmedewerker als verkoper	
Beschrijving van de rol	*De verkoper is verantwoordelijk voor de hospitality en de verkoop van producten/diensten (en het behalen van de verkoop- en service leveltargets)* Verkoopmedewerkers ontvangen klanten en maken op basis van observatie een inschatting hoe ze de klant moeten benaderen. Zij zorgen ervoor dat klanten zich welkom voelen. 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 signaleren voorraadtekorten en melden deze bij de senior verkoopmedewerker of leidinggevende. Zij beantwoorden vragen van klanten over artikelen/diensten en geven informatie over de toepassing en eigenschappen en beschikbare services. Daarbij maken ze gebruik van digitale hulpmiddelen en systemen. Zij bieden passende oplossingen vanuit het online en fysieke assortiment en de dienstverlening van de organisatie. Zij raadplegen een collega/leidinggevende wanneer zij vragen van de klant niet toereikend kunnen beantwoorden. Zij benutten kansen voor nevenverkoop en aanvullende services, zoals bijpassende producten en diensten. 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. Zij nemen klachten van klanten aan en handelen die volgens de procedures af. Wanneer ze de klacht niet mogen/kunnen behandelen schakelen ze de senior verkoopmedewerker of de leidinggevende in. Zij dragen bij aan een aantrekkelijke winkelbeleving, onder andere door inzet bij (tijdelijke) winkelpresentaties, acties en events. Zij signaleren en voorkomen ongewenst of afwijkend gedrag (zoals diefstal) en handelen volgens de geldende procedures. Zij nemen deel aan werkoverleggen en blijven op de hoogte van ontwikkelingen binnen de organisatie en de branche.
Competenties	*Klantgericht handelen* Benadert klanten op proactieve wijze Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten
	Ondernemen 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
	Expertise inzetten Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen Deelt kennis en expertise met klanten/collega's Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen
	Omgevingsbewust handelen Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Gaat integer om met de informatie die de klant verstrekt
	Technologie inzetten Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen Hanteert de beschikbare (hulp)middelen en technologie efficiënt en effectief
	Omgaan met procedures 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 Kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en fysieke assortiment en de beschikbare artikelen en diensten Basiskennis van aanvullende services, producten en diensten (zoals verzekeringen, onderhoud en abonnementen) Basiskennis van omnichannel verkoopprocessen (combinatie van online en fysieke verkoop) Basiskennis van (e-commerce) marketing- en communicatieactiviteiten Kennis van digitale systemen en technologische toepassingen binnen de branche en de organisatie

	Basiskennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten Kennis van klantbenadering, 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 Basiskennis van duurzaamheid en milieubewust handelen Kennis van het dervingsplan/-beleid Kennis van het beveiligingsplan en (brand)preventieve maatregelen Kennis van de procedure m.b.t. het aanhouden van winkeldieven Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden Basiskennis van relevante (branche)wet- en regelgeving Kan verkoopkansen herkennen en bijdragen aan het afronden van de verkoop Kan klanten informeren over producten en diensten Kan klanten ondersteunen bij online aankopen en digitale toepassingen (bijvoorbeeld selfservice, apps) binnen omnichannel processen Kan gesprekken met klanten voeren, ook in eenvoudig Engels Kan klantgericht communiceren via verschillende (digitale) communicatiekanalen Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu Kan klachten afhandelen conform de procedures Kan procedures en technieken van de organisatie toepassen bij het bewerken van artikelen Kan werken met gangbare en nieuwe digitale systemen en technologische toepassingen (bijvoorbeeld kassa, CRM, bestel- en klantvolgsystemen, apps) Kan een reparatie-/tegoedbon en/of garantiebewijs opstellen
Afbreukrisico	Als 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 verkoopmedewerker als medewerker financiële afhandeling	
Beschrijving van de rol	*De medewerker financiële afhandeling is verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van de verkoop* Verkoopmedewerkers maken het afrekensysteem gereed en controleren of systemen en veiligheidsmaatregelen optimaal werken. Zij verwerken de aankopen van de klant (maken ze verkoopklaar/pakken ze in), verrichten de financiële afhandeling en zorgen ervoor dat de klant betaalt. Zij vragen bij afwijkingen of verdachte situaties ondersteuning van de verantwoordelijke collega. Zij sluiten het afrekensysteem en zorgen voor een veilige verwerking van geld en transacties. Zij houden toezicht bij de zelfscankassa's, ondersteunen de klant bij de bediening ervan, lossen eenvoudige storingen op en controleren de afhandeling door de klant.
Competenties	*Omgaan met procedures* 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

	Technologie inzetten Hanteert de (voorgeschreven) middelen/technologie efficiënt en effectief
	Expertise inzetten Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen Deelt kennis en expertise met klanten
	Ondernemen Is continu alert op kansen gericht op het voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten Toont zich in het eigen gedrag en (media) uitingen loyaal naar de organisatie
	Omgevingsbewust handelen Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig
Benodigde kennis en vaardigheden	Basiskennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden Kennis van het klachtenbeleid Kennis van het beveiligingsplan en (brand)preventieve maatregelen Kennis van het dervingsplan/-beleid Kennis van de procedure m.b.t. het aanhouden van winkeldieven Kan afrekensystemen en zelfscansystemen bedienen Kan relevante berekeningen met geld uitvoeren Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu
Afbreukrisico	Als verkoopmedewerkers deze rol niet goed vervullen kan dit leiden tot ontevreden klanten en daarmee tot het verlies van klanten. Daarnaast kan dit resulteren in kasverschillen, onveilige situaties en een negatieve invloed op het imago van de organisatie.

3. De verkoopmedewerker als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie	
Beschrijving van de rol	*De medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie is verantwoordelijk voor het ontvangen, controleren en verzamelen van goederen en het aanvullen van de winkelpresentatie* Verkoopmedewerkers ontvangen artikelen, pakken ze uit en slaan ze op. Zij controleren of de artikelen voldoen aan de gestelde kwantitatieve en kwalitatieve eisen en handelen afwijkingen (administratief) af. Zij signaleren voorraadtekorten en controleren of de geregistreerde voorraad overeenkomt met de feitelijke voorraad. Zij voeren voorraadtellingen uit en registreren afwijkingen met behulp van digitale systemen. Zij houden zich aan de procedures (bijvoorbeeld achterdeurprocedure, veiligheidsvoorschriften). Zij maken gebruik van (technische, digitale) hulpmiddelen. Zij vullen de vaste artikelpresentatie aan en maken artikelen verkoopklaar. Zij controleren artikelen op afwijkingen (verpakking, schade) en normen (datum, temperatuur). Zij controleren de winkelpresentatie op afwijkingen (bijvoorbeeld signing, datum en prijzen). Zij verwerken de afwijkingen en/of melden de resultaten.

	Zij bouwen tijdelijke presentaties op aan de hand van een presentatieplan. Zij ruimen samen met hun collega's de winkel en opslagruimte op en maken schoon. Zij zorgen ervoor dat klanten zo min mogelijk last ondervinden van hun werkzaamheden. Zij verzamelen en verwerken online bestellingen (orderpicking), zowel vanuit het magazijn als de winkel, en maken deze verzend- of afhaalklaar (click & collect). Ook verwerken ze voorraadverplaatsingen en bestellingen tussen winkels volgens de procedures van de organisatie. Zij overleggen voor de werkzaamheden regelmatig met de collega's en leidinggevende over werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten.
Competenties	*Omgaan met procedures* Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids-)voorschriften Toont zich gedisciplineerd
	Technologie inzetten Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen Hanteert de (voorgeschreven) middelen/technologie efficiënt en effectief
	Samenwerken 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
	Omgevingsbewust handelen Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Werkt integer en zorgvuldig
	Flexibel handelen Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen
Benodigde kennis en vaardigheden	Kennis van procedures en technieken voor het ontvangen en opslaan van artikelen Kennis van opslagmethoden in relatie tot de kenmerken van de aanwezige artikelen Basiskennis van (digitaal) voorraadbeheer, orderverwerking, voorraadverplaatsingen, kwalitatieve en kwantitatieve productcontrole en servicegraad Basiskennis van combinatie artikel(kenmerken)- presentatiemogelijkheden Kennis van etiketten, coderingen en symbolen (voor gevaarlijke stoffen) Kennis van productpresentatie, routing en het schappenplan, de indeling van de verkoopruimte en het magazijn Kennis van procedures en technieken voor het aanvullen van artikelen Kennis van de procedures voor het verzamelen en verzendklaar maken van artikelen Kennis van de procedures voor afvalverwerking in de retail Kennis van de veiligheidsprocedures en (brand)preventieve maatregelen Kennis van het dervingsplan Basiskennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie Basiskennis van duurzaamheid en milieubewust handelen Kan derving/schades herkennen

	Kan geleidedocumenten lezen en interpreteren Kan het presentatieplan lezen en uitvoeren Kan bewerkings- en/of verzorgingstechnieken toepassen Kan omgaan met verschillende soorten materieel zoals interne transportmiddelen Kan metingen uitvoeren en de resultaten registreren Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu Kan online bestellingen verwerken (picken, packen, verzenden, click & collect)
Afbreukrisico	Als 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.

Bijlage

1. Portret A

Naam	Verkoopmedewerker groene detailhandel
Aanvullende rollen	*Aanvulling op de rol als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie:* 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 medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Kennis van de factoren die de kwaliteit van de natuurlijke/levende producten beïnvloeden Kennis van de verzorging van natuurlijke/levende producten

2. Portret B

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

3. Portret C

Naam	Verkoopmedewerker sport
Aanvullende rollen	*Aanvulling op de rol als verkoper:* 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 *Extra voor sportschoenen:* Basiskennis van de anatomische ontwikkeling van (kinder-)voeten Kan voeten meten (zoals omvang, stand, benodigde demping)

4. Portret D

Naam	Verkoopmedewerker kleding-schoenen
Aanvullende rollen	*Aanvulling op de rol als verkoper:* 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 *Extra voor schoenen:* Basiskennis van de anatomische ontwikkeling van (kinder)voeten Kan voeten meten (zoals omvang, stand, benodigde demping)

5. Portret E

Naam	Verkoopmedewerker in een bouwmarkt
Aanvullende rollen	*Aanvulling op de rol als verkoper:* Verkoopmedewerkers in een bouwmarkt informeren en adviseren klanten vanuit hun kennis van materialen, toepassingen en basiswerkzaamheden voor bouw- en onderhoudsklussen. Zij kunnen werkzaam zijn binnen een specifieke afdeling of productgroep en ondersteunen klanten bij het vinden van producten. Daarbij verwijzen ze waar nodig naar (online) productinformatie en instructies.
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol van verkoper
Aanvullende vakkennis en vaardigheden	Kennis van bouw- en onderhoudsmaterialen, toepassingen en basiswerkzaamheden binnen de eigen afdeling of productgroep

Aanvullende rollen	*Aanvulling op de rol als medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie:* Verkoopmedewerkers vullen schappen en artikelpresentaties aan, signaleren afwijkingen in de voorraad en controleren de beschikbaarheid van producten binnen hun afdeling of productgroep. Zij lopen controlerondes op de winkelvloer en geven bijzonderheden door aan de senior verkoopmedewerker of leidinggevende.
Aanvullende competenties	Zie de competenties bij de rol van verkoper en medewerker goederenbeheer en winkelpresentatie

6. Portret F

1. De verkoopmedewerker als balie/shopmedewerker in de B2B en B2C omgeving	
Beschrijving van de rol	*De balie/shopmedewerker is verantwoordelijk voor het verzamelen, uitgeven en verkopen van goederen vanuit het magazijn, de afhaalbalie of de winkel. De balie/shopmedewerker werkt in een B2B- en/of B2C-omgeving en heeft direct contact met zakelijke en particuliere klanten.* Verkoopmedewerkers dragen bij aan een verzorgde, overzichtelijke en aantrekkelijke verkoopruimte. Zij vullen schappen en presentaties aan, controleren prijs- en productinformatie en houden de winkelvoorraad bij. Zij signaleren voorraadverschillen en melden deze of verwerken deze volgens de geldende werkwijze. Zij ontvangen en verwelkomen klanten en verwerken bestellingen die via verschillende kanalen binnenkomen, zoals een webshop, zakelijk klantaccount, e-mail, telefoon of aan de balie. Zij beantwoorden vragen over producten, toepassingen, beschikbaarheid en levertijden en verstrekken eenvoudige productinformatie. Daarbij zijn ze gericht op het afhandelen van transacties en het realiseren van bijverkoop. Zij maken gebruik van digitale systemen en andere hulpmiddelen. Wanneer een product niet beschikbaar is, denken ze mee over een passend alternatief of plaatsen ze volgens de geldende werkwijze een nabestelling. Bij complexe vragen of situaties raadplegen ze een collega of leidinggevende. Op basis van de bestelling verzamelen ze de goederen, controleren deze en maken ze verzend- of afhaalklaar. Zij registreren de werkzaamheden in het voorraad- of ordersysteem. Waar nodig voeren ze eenvoudige kwaliteitscontroles of productbewerkingen uit, maken artikelen verkoop- of gebruiksklaar en verrichten kleine montage- of herstelwerkzaamheden. Bij het uitgeven van een bestelling controleren ze de ordergegevens, klant en/of accountgegevens en, indien nodig, de identiteit van de klant. Zij verwerken verkopen en betalingen, zowel contant als digitaal, en zorgen voor een correcte administratieve afhandeling. Daarnaast controleren ze of de gegevens in de systemen juist zijn verwerkt. Goederen worden veilig verplaatst, eventueel met behulp van interne transportmiddelen. Indien nodig ondersteunen ze klanten bij het vervoeren of inladen van hun aankopen. Bij afwijkingen of onregelmatigheden informeren ze de leidinggevende. Aan het einde van hun dienst sluiten ze het kassasysteem af volgens de geldende procedures.

	Zij nemen vragen, meldingen en klachten van klanten serieus en handelen deze zorgvuldig af binnen hun eigen bevoegdheid en volgens de geldende procedures. Indien nodig schakelen ze de leidinggevende of een gespecialiseerde collega in. Zij werken samen met collega's van het magazijn, de verkoop en de logistiek. Er is regelmatig overleg over de planning, werkverdeling, voorraad, veiligheid en de voortgang van de werkzaamheden. Zij leveren een actieve bijdrage aan een veilige, klantgerichte en efficiënte werkomgeving.
Competenties	*Klantgericht handelen* Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten
	Expertise inzetten Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen Deelt kennis en expertise met klanten/collega's Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen
	Samenwerken en overleggen 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
	Omgevingsbewust handelen 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
	Technologie inzetten Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen Hanteert de beschikbare (hulp)middelen en technologie efficiënt en effectief
	Omgaan met procedures 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
Kennis en vaardigheden	• Kennis van de visie, formule, werkwijze en het assortiment van de organisatie • Basiskennis van de eigenschappen, toepassingen en kenmerken van de producten en diensten van de organisatie • Kennis van de inrichting van de verkoopruimte en het magazijn, waaronder productpresentatie en schappenplannen en de goederenstroom • Kennis van procedures en richtlijnen voor het verzamelen, controleren, verzend- of afhaalklaar maken en uitleveren van goederen • Kennis van voorraadbeheer, winkelvoorraad, derving en het signaleren van voorraadverschillen • Kennis van de werking en toepassing van digitale en AI-ondersteunde systemen voor verkoop en logistieke processen • Kennis van betaalmethoden en de administratieve afhandeling van verkopen • Kennis van kwaliteitsnormen en productbewerkingen • Kennis van de klachten-, retour- en garantieprocedures

	• Kennis van veiligheidsvoorschriften en preventiemaatregelen • Basiskennis van relevante branchewet- en regelgeving, waaronder veiligheids-, privacy- en arbeidsvoorschriften • Kan werken met digitale systemen voor orderverwerking, voorraadbeheer, verkoop en logistiek • Kan kassasystemen, betaalmiddelen en betaalautomaten bedienen en eenvoudige geldberekeningen uitvoeren • Kan administratieve documenten, zoals reparatie-, garantie- en tegoedbewijzen, opstellen en verwerken • Kan producten controleren, bewerken, monteren of verkoopklaar maken volgens de geldende richtlijnen • Kan interne transportmiddelen gebruiken • Kan productinformatie raadplegen en toepassen • Kan veilig, ergonomisch, hygiënisch en duurzaam werken • Kan gesprekken met klanten voeren, ook in eenvoudig Engels
Afbreukrisico	Wanneer de balie/shopmedewerkers de werkzaamheden niet zorgvuldig uitvoeren, kan dit leiden tot fouten in bestellingen, voorraadbeheer, betalingen of productinformatie, met ontevreden klanten, vertragingen, financiële schade of een inefficiënt logistiek proces als gevolg.