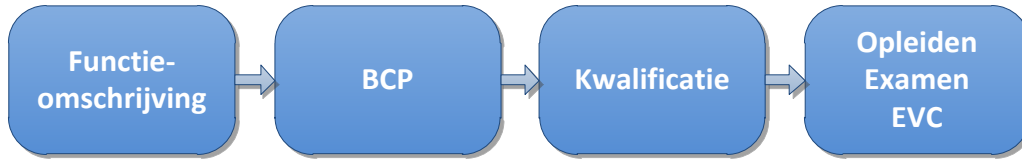


Opleidingsprofiel verkoopmedewerker CBL 2

Inleiding

Dit document beschrijft het opleidingsprofiel van de verkoopmedewerker CBL niveau 2.

Om het opleidingsprofiel voor de verkoopmedewerker te beschrijven wordt uit gegaan van de stappen:



Beroepscompetentieprofiel

Vanuit verschillende supermarkten zijn relevante functieomschrijvingen tot het (beroeps)competentieprofiel (BCP) CBL 2 uitgewerkt. In het BCP en het KD staat beschreven wat de taken, verantwoordelijkheden en competenties zijn van een verkoopmedewerker. Dit geeft een goed beeld van wat de verkoopmedewerker in de dagelijkse praktijk uitvoert.

Opleidingsprofiel

In het opleidingsprofiel worden het BCP en het KD vertaald naar het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar. Het doel van het opleidingsprofiel is:

- heldere beschrijving van belangrijkste rollen en resultaatgebieden zoals herkend in het werkveld
- beschrijving van het niveau op de resultaatgebieden geformuleerd in leerresultaten
- richtinggevend voor de ontwikkeling van de opleiding & examinering.

Het opleidingsprofiel geeft stakeholders uit het werkveld en opleiders inzicht in het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar. In het opleidingsprofiel wordt het NLQF framework als leidraad gebruikt om een eenduidig niveau te omschrijven en borgen voor de arbeidsmarkt.

Opleidingsprofiel verkoopmedewerker

Dit opleidingsprofiel start met de context en de verantwoordelijk- en zelfstandigheid van de **beginnend**¹ verkoopmedewerker. Dit geeft een algemeen beeld waar hij werkzaam is en waar hij² verantwoordelijk voor is. Vervolgens worden expliciet de 5 resultaatgebieden beschreven, met de kennis en vaardigheden die hij nodig heeft om de taken uit te voeren. Daarna wordt per resultaatgebieden de zichtbare leerresultaten omschreven waarbij de link wordt gelegd naar de taxonomiecode van Bloom en de descriptorren van het NLQF framework (zie bijlagen voor meer informatie).

1. Context, verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De verkoopmedewerker valt onder hiërarchische en functionele verantwoording van:

- De ondernemer en/of*
- De supermarktmanager/bedrijfsleider en/of*
- De afdelingsmanager en/of*
- Eerste verkoopmedewerker

* De hiërarchische verantwoordelijkheid is afhankelijk van de winkelorganisatie, formule en grootte van de winkel. Dat betekent dat de uitvoering van de werkzaamheden op onderdelen iets kan verschillen.

De verkoopmedewerker houdt zich bezig met het bedienen van en/of verkopen aan klanten en verzorgt de hem aangewezen artikelgroepen binnen de gemaakte afspraken van de supermarkt, zodanig dat wordt bijgedragen aan het gewenste niveau van (klantgerichte) dienstverlening en de door hem beïnvloedbare resultaten en kosten.

De kassamedewerker draagt zorg voor het op correcte wijze registreren, afrekenen en afhandelen van goederen en het verwerken van de geldstroom, zodanig dat wordt bijgedragen aan het gewenste niveau van dienstverlening en de door hem beïnvloedbare resultaten en kosten. De verkoopmedewerker en kassamedewerker signaleren afwijkingen in de winkel en ondernemen hierop actie dan wel bespreken deze met hun leidinggevende.

¹ In het hele profiel gaan we uit van de *beginnend verkoopmedewerker* en de *beginnend kassamedewerker*, iemand die start in zijn functie. Voor het leesgemak hanteren we in het profiel verder de benaming 'verkoopmedewerker'.

² De verkoopmedewerker staat in dit document beschreven in de mannelijke vorm, maar kan een man of een vrouw zijn.

2. Resultaatgebieden

De verkoopmedewerker wordt aangesproken op de volgende resultaatgebieden:

Goederenbeheer en winkelpresentatie

Betreft:

- Ontvangst en verwerking goederen
- Het uitvoeren en controleren van winkelpresentatie.
- Het bewaken van de kwaliteit van producten, inclusief de controle van uiterste houdbaarheid / uiterste verkoopdatum.
- Het voorkomen en registreren van derving.
- Het uitvoeren van voorraadbeheer.
- Het signaleren en herstellen dan wel bespreken van afwijkingen

Verkoop en klantenbehandeling

Betreft:

- Het informeren en adviseren van klanten.
- Het behandelen van klachten.
- Het voeren van een verkoopgesprek.

Kassa

Betreft:

- Het uitvoeren van kassahandeling.
- Het afrekenen.
- Het afhandelen van goederen.
- Het naleven van kassaprocedures.

Veiligheid en hygiëne

Betreft:

- Het naleven van veiligheidsvoorschriften.
- Het uitvoeren van HACCP.

Werken in een team

Betreft:

- Het participeren in een supermarktteam.
- Het inwerken van nieuwe medewerkers.

3. kennis, vaardigheden en competenties

Kennis

Onderstaand staat beschreven wat de verkoopmedewerker moet kennen/kunnen in de context van de supermarkt en op de verschillende resultaatgebieden.

Resultaatgebied	Kennis & toepassen kennis
Goederenbeheer en winkelpresentatie	<p><i>Heeft kennis van:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De leveringsprocedure • De retourenprocedure • Arboregels • De achterdeurprocedure • Richtlijnen voor goederenbeheer • Richtlijnen voor productbehandeling • Temperatuurvoorschriften • Richtlijnen voor presentatie • De vulnorm • De registratieprocedure derving • De procedure van voorraadbeheer • Kwaliteitsbeoordeling van producten • Schoonmaakmiddelen en - procedures
Verkoop en klantbehandeling	<p><i>Heeft kennis van:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumentengedrag en klantgroepen • Koopmotieven • Assortiment • Richtlijnen voor gebruik van weegschalen en snij-apparaten • Service-, ruil-, retour- en garantiebepalingen • Bestelprocedure • De klachtenprocedure
Kassa	<p><i>Heeft kennis van:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De werking van de kassa • De betaalprocedure • Spaarsystemen • Garantie- en ruilvoorwaarden • Administratieve procedure afsluiten kassa
Veiligheid en hygiëne	<p><i>Heeft kennis van:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Relevante veiligheidsvoorschriften • HACCP/CBL hygiënecode
Werken in een team	<i>Komt terug in de vaardigheden. Geen kenniscomponent</i>

Toepassen kennis

De toepassing van kennis en vaardigheden wordt geschetst met een aantal praktijkvoorbeelden. Deze geven een beeld van de werkzaamheden die van de verkoopmedewerker in de praktijk worden verwacht.

De verkoopmedewerker verwerkt de levering en de retouren van goederen en zorgt dat de goederen op de juiste manier worden opgeslagen. Hij maakt artikelen verkoop klaar en zorgt ervoor dat de schappen zo gevuld blijven dat derving minimaal is. De verkoopmedewerker verzorgt tijdelijke presentaties in de winkel en brengt promotiemateriaal aan binnen de mogelijkheden van de winkelformule. De verkoopmedewerker zorgt ervoor dat de winkel en/of de opslagruimte en/of de omgeving schoon en netjes is.

De verkoopmedewerker staat klanten te woord en geeft informatie over het assortiment en toepassing en verwerking van artikelen. Hij informeert de klant over service-, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de klachtenprocedure en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. De verkoopmedewerker neemt bestellingen op en handelt die administratief af.

De verkoopmedewerker bedient de kassa en hij informeert de klant over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. De verkoopmedewerker sluit de kassa af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats.

Vaardigheden

Probleemoplossende vaardigheden

De verkoopmedewerker signaleert afwijkingen in leveringen en afwijkingen in producten, zowel bij levering als bij het aanvullen van de schappen. Hij legt de afwijkingen vast, verwerkt de artikelen en meldt de afwijkingen aan zijn leidinggevende.

De verkoopmedewerker beantwoordt vragen van klanten over het assortiment. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, stelt de verkoper vragen om de klant te helpen bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden, verwijst hij door naar een collega. Indien een klant zich verdacht gedraagt, geeft de medewerker de klant aandacht zodat de klant weet dat hij opgemerkt wordt. De medewerker meldt dit ook bij de leidinggevende.

De verkoopmedewerker neemt klachten van klanten aan, verzamelt informatie hierover en rapporteert dit aan zijn leidinggevende. Hij handelt standaardklachten af en vraagt in alle andere gevallen ondersteuning van een collega of leidinggevende.

De verkoopmedewerker signaleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie bij de kassa, bijzondere afwijkingen.

Leer- en ontwikkelvaardigheden:

De verkoopmedewerker geeft knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren. Hij brengt vragen en/of klachten van klanten in en geeft aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.

Informatievaardigheden

De verkoopmedewerker krijgt van zijn leidinggevende werkinstructies en hij neemt deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche. Hij verbindt aan de informatie van zijn leidinggevende over (nieuwe) artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist.

Communicatievaardigheden

De verkoopmedewerker communiceert met vervoerders en leveranciers over (afwijkingen in) de levering, hij communiceert hierover met zijn leidinggevende. De verkoopmedewerker ontvangt klanten in de winkel, beantwoordt vragen van klanten, schat in op welk moment de klant die zoekend rondloopt geholpen wil worden en geeft informatie over het assortiment. De verkoopmedewerker overlegt met collega's en leidinggevende.

4. Uitwerking resultaatgebieden

Resultaatgebied: Goederenbeheer en winkelpresentatie	
Contextomschrijving	
Verantwoordelijkheid & zelfstandigheid	De verkoopmedewerker werkt zowel in de opslagruimte als in de winkel, samen met collega's, leidinggevenden, klanten en leveranciers. Hij is verantwoordelijk voor het controleren van afwijkingen in leveringen en producten. Voor de afhandeling hiervan hanteert hij standaardprocedures. Hij is verantwoordelijk voor het inrichten van de winkel volgens de richtlijnen van de winkelformule. Hij is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze en het juiste moment aanvullen van het assortiment volgens de vul norm.
(Leer)resultaat	
Werkprocessen	1. Ontvangt goederen
	2. Slaat goederen op
	3. Vult vaste artikelpresentatie aan
	4. Bouwt tijdelijke presentaties op
	5. Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte

Werkproces	1. Ontvangt goederen	Tax code*	Toelichting NLQF descriptor en niveau* (zie bijlage 1 en 2)
leerresultaten:	Zet de hulpmiddelen klaar voor het lossen van de vracht.	T	Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein. Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Controleert, bij het in ontvangst nemen van de goederen, of de goederen voldoen aan de kwantitatieve en kwalitatieve gestelde eisen volgens de bestellijst, de supermarktrichtlijnen en de HACCP/CBL hygiëncode.	T	Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein. Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Handelt afwijkingen in kwaliteit en kwantiteit (administratief) af.	T	Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Houdt zich aan de achterdeurprocedure.	T	Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van

			geselecteerde standaardprocedures.
	Overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk verlopen.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met gelijken en leidinggevend.

Werkproces	2. Slaat goederen op	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Zet de hulpmiddelen klaar voor de opslag van goederen.	T	Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein. Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Controleert, bij het ompakken en voor het opslaan, of goederen voldoen aan de kwantitatieve en kwalitatieve gestelde eisen volgens de bestellijst, de supermarktrichtlijnen en de HACCP/CBL hygiënecode.	T	Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein. Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Controleert bij het ompakken en voor het opslaan de temperatuur van inkomende koel- en vriesproducten.	T	Bezit basiskennis van feiten en processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein. Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Administreert ordelijk en systematisch de resultaten van de kwantitatieve en kwalitatieve controle en de temperatuur van alle goederen die opgeslagen worden.	T	Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Zet gekoelde en diep gevroren producten bij aankomst direct in de daarvoor bedoelde koeling.	T	Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Voert temperatuurmeting uit volgens de supermarktrichtlijn en de	T	Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van

	HACCP/CBL hygiënecode.		geselecteerde standaardprocedures.
	Vult de opslag volgens het first in, first out principe (Fifo)	T	Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Overlegt bij het opslaan van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkvolgorde, werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk verlopen.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met gelijken en leidinggevenden.

Werkproces	3. Vult vaste artikelpresentatie aan	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten	Vult, volgens het schappen plan, artikelen aan nadat hij zelf heeft gesignaleerd dat de voorraad op peil gebracht moet worden of nadat hij hiervoor opdracht heeft gekregen van zijn leidinggevende.	T	Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures. Werkt samen met leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.
	Controleert, tijdens het aanvullen, volgens de richtlijnen van de supermarkt, artikelen op afwijkingen in houdbaarheidsdatum en verpakking.	T	Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.
	Verwerkt afwijkende artikelen volgens de richtlijnen van de supermarkt	T	Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures. Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk. Lost deze problemen op. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.
	Werkt tijdens het aanvullen van de schappen op een manier dat klanten zo min mogelijk last ondervinden van de werkzaamheden.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige

			taken.
	Meldt afwijkende artikelen en de verwerking daarvan aan zijn leidinggevende	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met leidinggevend.
	Maakt artikelen, volgens de richtlijnen van de supermarkt, verkoop klaar, wanneer deze in de winkel geplaatst worden.	T	Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.

Werkproces	4. Bouwt tijdelijke presentaties op	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Bouwt een tijdelijke presentatie van een kop(stelling) op met gebruik van het presentatieplan.	T	Verkrijgt en verwerkt basisinformatie over feiten, ideeën, processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein. Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Werkt tijdens het opbouwen van de presentatie op een manier dat klanten zo min mogelijk overlast ondervinden van de werkzaamheden.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.

Werkproces	5. Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Overlegt tijdig en regelmatig met zijn collega's, zodat de werkzaamheden, taakverdeling en prioriteiten duidelijk zijn en werkzaamheden zo efficiënt mogelijk uitgevoerd worden.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met gelijken en leidinggevend.
	Maakt de keuze voor schoonmaakmaterialen en -hulpmiddelen volgens de richtlijnen van de supermarkt en de HACCP/CBL hygiëncode.	T	Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Gebruikt schoonmaakmaterialen en -hulpmiddelen volgens de richtlijnen van	T	Reproduceert de kennis en past deze toe.

	de supermarkt en de HACCP/CBL hygiënecode.		Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Wijst bij het verzorgen van de winkel/opslagruimte klanten en collega's op de HACCP-regels en onveilige en onhygiënische situaties (zoals een natte vloer en het blokkeren van de nooduitgang).	T	<p>Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en in het kennisdomein.</p> <p>Lost deze problemen planmatig op.</p> <p>Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met gelijken, leidinggevenden en cliënten.</p>

Resultaatgebied: Verkoop en klantbehandeling	
Contextomschrijving	
Verantwoordelijkheid & zelfstandigheid	De verkoopmedewerker is verantwoordelijk voor het contact met klanten gedurende de tijd die zij in de winkel doorbrengen. Hij beantwoordt vragen van klanten of verwijst daarvoor door naar een collega. Klachten van klanten handelt hij af volgens de standaardprocedure. Als de klacht niet standaard is, schakelt de medewerker de leidinggevende in.
(Leer)resultaat	De verkoopmedewerker ontvangt klanten in de winkel. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Hij of een collega stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij beantwoordt vragen van klanten over artikelen en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, helpt hij de klant bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer de zoekvraag helder is, wijst hij de klant op de mogelijkheden van het assortiment. Hij verwijst de klant door naar een collega, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bij verkoop toe. Hij voert branche specifieke (technische) handelingen uit om een artikel op maat te kunnen verkopen. Hij plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij neemt klachten van klanten aan en handelt die administratief af. Hij neemt deel aan het periodieke werkoverleg over ontwikkelingen in de organisatie en de branche.
Werkprocessen	1. Ontvangt en benadert klanten
	2. Voert verkoopgesprek
	3. Levert branche specifiek maatwerk
	4. Plaatst een bestelling voor een klant
	5. Neemt klachten aan
	6. Neemt deel aan werkoverleg

Werkproces	1. Ontvangt en benadert klanten	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Begroet klanten in de winkel.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.
	Maakt op basis van observatie een inschatting van het type klant.	A	Voert (beroeps)taken die tactisch en inzicht vereisen uit met behulp van een eigen keuze uit en een combinatie van standaardprocedures en methodes (3).
	Stelt zich zichtbaar op naar de klant.	T	Communiqueert non-verbaal op basis van in de context en

			beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.
	Stelt zich open voor verbale en non-verbale hulpvraag van de klant.	T	Communiqueert (verbaal en non-verbaal) op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.
	Bepaalt op basis van verbale en non-verbale signalen het moment waarop hij een verkoopgesprek kan beginnen met de klant (inspringmoment).	A	Voert (beroeps)taken die tactisch en inzicht vereisen uit met behulp van een eigen keuze uit en een combinatie van standaardprocedures en methodes (3). Communiqueert (verbaal en non-verbaal) op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.
	Bepaalt op basis van verbale en non-verbale signalen of hij de klant extra aandacht moet geven in verband met mogelijk diefstalrisico of een klant criminele activiteiten ontplooit.	T	Voert (beroeps)taken die tactisch en inzicht vereisen uit met behulp van een eigen keuze uit en een combinatie van standaardprocedures en methodes (3). Herkent (eenvoudige) problemen in de beroepspraktijk Lost deze problemen planmatig op Communiqueert (verbaal en non-verbaal) op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.
	Neemt afscheid als de klant de winkel verlaat	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.

Werkproces	2. Voert verkoopgesprek	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Beantwoordt vragen van klanten over het assortiment op basis van assortimentskennis zodat de klant tevreden is met de wijze van informeren	T	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. Reproduceert kennis en past deze toe. Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk. Lost deze problemen planmatig op.
	Helpt de klant met het formuleren van de zoekvraag als de klant de zoekvraag niet helder heeft.	A	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.

	Verwijst de klant door naar een collega wanneer hij zelf de zoekvraag niet toereikend kan beantwoorden.	A	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en in het kennisdomein. Lost deze problemen planmatig op.
	Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst.	T	Reproduceert kennis en past deze toe. Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.
	Past bij verkoop toe als het gesprek met de klant dit toelaat.	A	Voert (beroeps)taken die tactisch en inzicht vereisen uit met behulp van een eigen keuze uit en een combinatie van standaardprocedures en methodes (3).

Werkproces	3. Levert branche specifiek maatwerk	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Gebruikt specifieke hulpmiddelen om een artikel veilig en volgens de supermarktrichtlijnen en de HACCP/CBL hygiëncode op maat te maken voor de klant.	T	Bezit basiskennis van processen en materialen van en gerelateerd aan een beroep. Past de kennis toe. Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.

Werkproces	4. Plaatst een bestelling voor een klant	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Plaatst een bestelling voor de klant volgens de door de klant gewenste specificaties en via de bestelprocedure van de supermarkt.	T	Reproduceert kennis en past deze toe. Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures. Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.
	Informeert de klant over de afhandeling van de bestelling	T	Reproduceert kennis en past deze toe. Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.

			Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.
--	--	--	--

Werkproces	5. Neemt klachten aan	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Neemt klachten aan op een rustige en empathische manier zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus genomen wordt.	A	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.
	Handelt standaardklachten zelf af volgens de klachtenprocedure.	T	Reproduceert kennis en past deze toe. Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.
	Vraagt hulp van een collega of zijn leidinggevende bij niet-standaardklachten.	T	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met gelijken en leidinggevenden.
	Informeert de klant over de afhandeling van de klacht.	T	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.
	Administreert iedere klacht volgens de voorgeschreven procedure in het klachtensysteem.	T	Reproduceert kennis en past deze toe. Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures.

Werkproces	6. Neemt deel aan periodiek werkoverleg	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Stelt zich op de hoogte van alle voor zijn werkuitvoering relevante ontwikkelingen.	A	Verkrijgt en verwerkt basisinformatie over feiten, ideeën, processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep.
	Stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist.	A	Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en onderneemt actie (3).
	Geeft knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren.	A	Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk.

	Geeft, naar aanleiding van klachten van klanten, aan op welke wijze hij denkt in te kunnen spelen op de behoeften van de klant.	T	Verkrijgt, verwerkt en combineert informatie over materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, ideeën, methoden en processen van en gerelateerd aan een beroep (3).
--	---	---	---

Resultaatgebied: Handelt kassa transacties af	
Contextomschrijving	
Verantwoordelijkheid & zelfstandigheid	De verkoopmedewerker zorgt dat het afrekenstelsel gebruiksklaar is en dat de veiligheidsmaatregelen optimaal werken. Hij informeert de klant over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. Hij vraagt naar en observeert de tevredenheid van de klant en denkt na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden. Hij handelt de verkooptransactie af door, met behulp van het afrekenstelsel, vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Aan het eind van de werktijd sluit hij het afrekenstelsel af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats.
(Leer)resultaat	De verkoopmedewerker maakt het afrekenstelsel gereed. Hij verricht volgens de richtlijnen van de organisatie een verkooptransactie. Hij verwerkt de aankopen correct en zorgt ervoor dat de klant betaalt. Hij gebruikt het contact bij de kassa ook om klantbinding tot stand te brengen. Hij sluit het afrekenstelsel en de administratie volgens de richtlijnen van de organisatie. Hij bergt het geld en de waardepapieren veilig op.
Werkprocessen	1. Maakt afrekenpunt en afrekenstelsel gebruiksklaar
	2. Informeert de klant over de verkoopafhandeling
	3. Bedient het afrekenstelsel
	4. Sluit het afrekenstelsel af

Werkproces	1. Maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Start het afrekenstelsel.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatiseren (1).
	Installeert de geldlade.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatiseren (1).
	Legt hulpmiddelen klaar bij het afrekenpunt.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatiseren (1).
	Controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatiseren (1).

Werkproces	2. Informeert de klant over de verkoopafhandeling	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Informeert de klant over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering.	T	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. Reproduceert kennis en past deze toe.
	Onderzoekt door het stellen van vragen en te observeren de tevredenheid van de klant.	A	Voert (beroeps)taken die tactisch en inzicht vereisen uit met behulp van een eigen keuze uit en een combinatie van standaardprocedures en methodes (3).
	Onderzoekt op welke wijze de tevredenheid van de klant vergroot kan worden.	A	Voert (beroeps)taken die tactisch en inzicht vereisen uit met behulp van een eigen keuze uit en een combinatie van standaardprocedures en methodes (3).

Werkproces	3. Bedient het afrekensysteem	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Hanteert het afrekensysteem om vast te stellen welk bedrag de klant moet betalen en om de betaling van de klant te verwerken.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatismen (1).
	Vraagt bij afwijkingen of verdachte situaties ondersteuning van de verantwoordelijke collega.	A	Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk. Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met gelijken en leidinggevenden.
	Neemt op passende wijze afscheid van de klant.	T	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.

Werkproces	4. Sluit het afrekensysteem af	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
leerresultaten:	Sluit het afrekensysteem.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatismen (1).

	Telt de inhoud van de geldlade.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatismen (1). Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.
	Administreert de uitkomst van de telling.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatismen (1). Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.
	Transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatismen (1).
	Ruimt de werkplek op.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatismen (1).

De werkprocessen in de resultaatgebieden Veiligheid en hygiëne en Werken in een team, zijn in de overige werkprocessen al aan de orde gekomen en worden niet apart uitgewerkt.

Opm. in de onderbouwing van het niveau meenemen

Sommige werkprocessen beschrijven ook uitvoerende werkzaamheden die meer richting niveau 1 gaan. Andere werkprocessen gaan richting niveau 3. Dit is juist goed om een beeld te geven dat de werkzaamheden divers zijn. Dit geeft een sterke onderbouwing. Wel aangeven waar het accent ligt in percentage en verantwoordelijkheid. Ook de andere werkprocessen controleren op niveau 2 en waar nodig aanpassen.

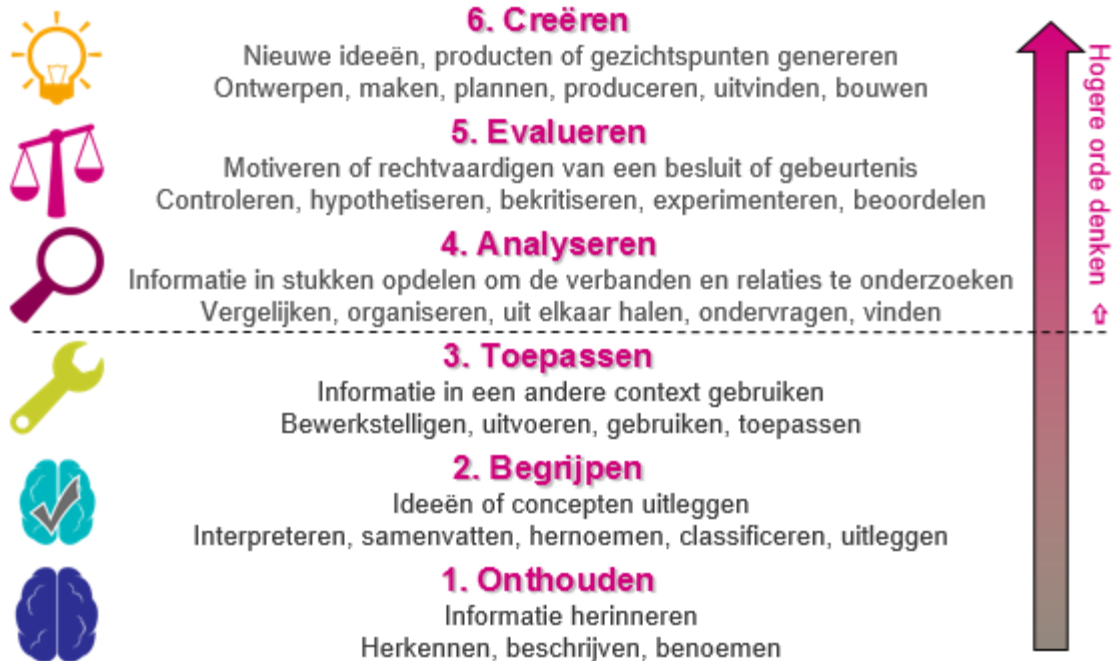
Leer- en ontwikkelvaardigheden: Vraagt ondersteuning bij verdere ontwikkeling na reflectie en beoordeling van eigen (leer)resultaten.

Deze vaardigheid komt nu beperkt in het opleidingsprofiel terug. Voor een beginnend beroepsbeoefenaar is dit zeker wel een vaardigheid die wenselijk is. Bepalen of dit in de leerresultaten meer verwoord kan worden of dat dit voor de onderbouwing blijkt uit examendocumenten.

Bijlage 1: taxonomiecode van Bloom

Bij de leerresultaten is de eerste letter van de taxonomiecode opgenomen die het niveau van denken en handelen het best weergeeft. Bijv. A = analyseren.

Bloom's Taxonomie



Bijlage 2: omschrijving NLQF niveau 2

NLQF, niveau 2		
Context		Een herkenbare leef- en werkomgeving
Kennis		Bezit basiskennis van feiten en ideeën processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep of kennisdomein.
Vaardigheden	Toepassen van kennis	Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige (beroeps)taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures .
	Probleem- oplossende vaardigheden	Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en in het kennisdomein. Lost deze planmatig op.
	Leer- en ontwikkelvaardigheden	Vraagt ondersteuning bij verdere ontwikkeling na reflectie en beoordeling van eigen (leer)resultaten.
	Informatie vaardigheden	Verkrijgt en verwerkt basisinformatie over feiten, ideeën, processen materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein.
	Communicatie vaardigheden	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met gelijken, leidinggevenden en cliënten
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid		Werkt samen met gelijken, leidinggevenden en cliënten. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken en studie.