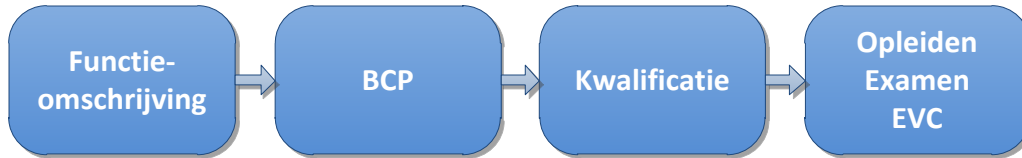


Opleidingsprofiel Eerste verkoopmedewerker CBL 3

Inleiding

Dit document beschrijft het opleidingsprofiel van de eerste verkoopmedewerker CBL niveau 3.

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



Beroepscompetentieprofiel

Vanuit verschillende supermarkten zijn relevante functieomschrijvingen tot het (beroeps)competentieprofiel (BCP) CBL 3 uitgewerkt. In het BCP en het KD staat beschreven wat de taken, verantwoordelijkheden en competenties zijn van een eerste verkoopmedewerker. Dit geeft een goed beeld van wat de eerste 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 Eerste verkoopmedewerker

Dit opleidingsprofiel start met de context en de verantwoordelijk- en zelfstandigheid van de eerste verkoopmedewerker. Dit geeft een algemeen beeld waar hij werkzaam is en waar hij¹ 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 descriptors van het NLQF framework (zie bijlagen voor meer informatie).

1. Context, verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De eerste verkoopmedewerker valt onder hiërarchische en functionele verantwoording van:

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

De eerste verkoopmedewerker is hiërarchisch verantwoordelijk voor een aantal medewerkers op zijn afdeling(en).

* 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 eerste verkoopmedewerker is de allround medewerker die inzetbaar is bij het bedienen, verkopen en afrekenen van toegewezen artikelgroepen. Daarnaast is hij inzetbaar voor het verzorgen (vullen en presenteren) van de toegewezen artikelgroepen. Dit alles gebeurt op vriendelijke en dienstverlenende wijze. Hierbij wordt er functioneel leiding gegeven aan een aantal verkoopmedewerkers. De eerste verkoopmedewerker is verantwoordelijk² voor het behalen van een vooraf bepaalde omzet, voor kosten en voor de door hem beïnvloedbare resultaten.

¹ De eerste verkoopmedewerker staat in dit document beschreven in de mannelijke vorm, maar kan een man of een vrouw zijn.

² Binnen de afspraken die zijn gemaakt met de supermarktmanager/bedrijfsleider of ondernemer.

2. Resultaatgebieden

De eerste verkoopmedewerker wordt aangesproken op de volgende resultaatgebieden:

Goederenbeheer en winkelpresentatie

Betreft:

- Ontvangst en opslag van goederen
- Het uitvoeren en controleren van winkelpresentatie.
- Het bewaken van de kwaliteit van producten, inclusief de controle van uiterste houdbaarheid / uiterste verkoopdatum.
- Signaleert afwijkingen en lost deze planmatig op.
- Het voorkomen en registreren van derving.
- Het uitvoeren van voorraadbeheer.
- Draagt zorg voor optimale verkrijgbaarheid van de artikelen.
- Het verzorgen van bestellingen.
- Het verzorgen van afschrijvingen.

Verkoop en klantenbehandeling

Betreft:

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

Kassa en kassabeheer

Betreft:

- Het uitvoeren van kassahandelingen.
- Het registreren van goederen.
- Het afrekenen.
- Het afhandelen van goederen.
- Het naleven van kassaprocedures.
- Het opmaken van de kassa.
- Het verzorgen van de kassa-administratie.
- Het afhandelen van klachten.
- Het verzorgen van het geldbeheer.

Veiligheid en hygiëne

Betreft:

- Het naleven en controleren van veiligheidsvoorschriften.
- Het uitvoeren van HACCP.
- Het controleren van de uitvoering van het HACCP-beleid.
- Het controleren van de uitvoering van het beleid ten aanzien van veiligheid.
- Stelt een schoonmaakplan op en zorgt voor de uitvoering ervan.

Operationeel beheer

Betreft:

- Het uitvoeren van en toezien op de uitvoering van het logistieke beleid bij collega's .
- Het uitvoeren van en toezien op de uitvoering van het dervingsbeleid bij collega's.
- Het maken van een werkplanning.
- Het voeren van werkoverleg.
- Het maken van verbetervoorstellen ten aanzien van personeel en presentaties.

Werken in een team

Betreft:

- Het participeren in een supermarktteam.
- Het inwerken van nieuwe medewerkers.
- Het aansturen van medewerkers op de winkelvloer.

3. Kennis, vaardigheden en competenties

Kennis

Onderstaand staat beschreven wat de eerste 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 • Richtlijnen voor goederenbeheer • Richtlijnen voor productbehandeling • Richtlijnen voor artikelpresentatie • De vulnorm • De registratieprocedure derving • De procedure van voorraadbeheer • Kwaliteitsbeoordeling van producten • Richtlijnen voor afvalscheiding
Verkoop en klantbehandeling	<p><i>Heeft kennis van:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumentengedrag en klantgroepen • Koopmotieven • Assortiment • Wetgeving verkoop alcohol en drugs • Service-, ruil-, retour- en garantiebepalingen • Bestelprocedure • De klachtenprocedure
Kassa en kassabeheer	<p><i>Heeft kennis van:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De werking van de kassa (inclusief zelfscan) • De betaalprocedure • Spaarsystemen, loyaliteitsprogramma's • Garantie- en ruilvoorwaarden • Administratieve procedure afsluiten kassa • De bedrijfsregels met betrekking tot de kassaprocedures • Bedrijfsregels met betrekking tot geldafhandeling aan het einde van de dag.
Veiligheid en hygiëne	<p><i>Heeft kennis van:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Relevante veiligheidsvoorschriften • HACCP/CBL hygiëncode • Arboregels • Veiligheidsprotocollen winkelcriminaliteit (sleutel en achterdeurprocedure) • De sleutelprocedure • De achterdeurprocedure • Schoonmaakmiddelen en - procedures
Operationeel beheer	<p><i>Heeft kennis van:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedures bij verdachte personen • Richtlijnen goede, schone en verzorgde afdeling • Het dervingsbeleid
Werken in een team	<i>Dit komt terug in de vaardigheden. Hier zit 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 eerste verkoopmedewerker in de praktijk worden verwacht.

De eerste 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 eerste verkoopmedewerker verzorgt tijdelijke presentaties in de winkel en brengt promotiemateriaal aan binnen de mogelijkheden van de winkelformule. De eerste verkoopmedewerker wijst medewerkers aan die ervoor zorgen dat de winkel en/of de opslagruimte en/of de omgeving schoon en netjes is.

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

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

De eerste verkoopmedewerker gebruikt zijn kennis om het werk van collega's te controleren en ze zo nodig aanwijzingen te geven.

Vaardigheden

Probleemoplossende vaardigheden

De eerste 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 eerste 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.

De eerste 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 eerste verkoopmedewerker signaleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie bij de kassa, bijzondere afwijkingen. Hij signaleert ook wanneer een klant zich verdacht gedraagt en onderneemt hier vervolgens actie op.

Leer- en ontwikkelvaardigheden

De eerste verkoopmedewerker geeft opvallende gebeurtenissen en knelpunten 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. Ook draagt hij kennis over en geeft hij advies aan collega's. Wanneer de eerste verkoopmedewerker ergens op vastloopt vraagt hij om hulp of om verduidelijking.

Informatievaardigheden

De eerste verkoopmedewerker bereidt zichzelf voor op het werkoverleg door op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de branche. Hij verbindt de informatie over (nieuwe) artikelen, acties, werkinstructies, procedures en ontwikkelingen in de organisatie aan consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. De eerste verkoopmedewerker stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist.

Communicatievaardigheden

De eerste verkoopmedewerker communiceert met vervoerders en leveranciers over (afwijkingen in) de levering, hij communiceert hierover met zijn leidinggevende. De eerste 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 eerste verkoopmedewerker spreekt collega's aan op gedrag, geeft nieuwe collega's instructie en duidelijke opdrachten voor medewerkers. De

eerste verkoopmedewerker communiceert met verdachte personen zonder agressie op te wekken en reageert beleefd naar klanten in onveilige situaties. Ook geeft de hij in werkoverleggen zijn eigen mening op basis van zijn ervaring met knelpunten in de werkuitvoering. Hij doet hier ook verbetervoorstellen over.

4. Uitwerking resultaatgebieden

Resultaatgebied: Goederenbeheer en winkelpresentatie	
Contextomschrijving	
Verantwoordelijkheid & zelfstandigheid	De eerste verkoopmedewerker werkt zowel in de opslagruimte als in de winkel, samen met collega's, leidinggevend, klanten en leveranciers. Hij gaat bij ontvangst en opslag van goederen na welke collega's in worden gezet, delegeert taken en geeft hen instructies. Hij is verantwoordelijk voor het controleren van afwijkingen in leveringen en producten en de voorraad van de winkel. 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 verzorgen van de winkel en opslagruimte. Voor deze taken delegeert, instrueert of controleert hij de werkvloer.
(Leer)resultaat	De eerste verkoopmedewerker voert zijn werkzaamheden correct en efficiënt georganiseerd uit. Hij controleert of de goederen (correct) zijn ontvangen en opgeslagen. Hij handelt afwijkingen af en administreert deze. Hij delegeert waar nodig en mogelijk taken aan zijn collega's en stuurt hen hier op aan. Tenslotte zorgt hij dat de voorraad op peil is en conform de voorraadadministratie is bijgehouden.
Werkprocessen	1. Ontvangt goederen
	2. Slaat goederen op
	3. Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze
	4. Controleert de voorraad en bestelt
	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	Brengt in kaart welke voorbereidingen voor de ontvangst van de goederen getroffen moeten worden en welke mensen en middelen hiervoor nodig zijn.	A	Draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het routinewerk van anderen. Voert (beroeps) taken die tactisch en strategisch inzicht vereisen uit met behulp van een eigen keuze uit en een combinatie van standaardprocedures en methodes (3).
	Controleert, bij het in ontvangst nemen van de goederen, of de goederen voldoen aan de kwantitatieve en kwalitatieve gestelde eisen volgens de afleverlijst, 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 (2).
	Handelt afwijkingen in kwaliteit en kwantiteit (administratief) af.	T	Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van

			geselecteerde standaardprocedures (2).
	Houdt zich aan de achterdeurprocedure.	T	Reproduceert de kennis en past deze toe. Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures (2).
	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 (3).
	Delegeert taken met betrekking tot de ontvangst van goederen aan medewerkers.	T	Draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het routinewerk van anderen (3).
	Controleert de uitvoering van de taken.	T	Bezit kennis van feiten en processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein. Reproduceert de kennis en past deze toe. Draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het routinewerk van anderen (3).

Werkproces	2. Slaat goederen op	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten	Brengt in kaart welke voorbereidingen voor de opslag van de goederen getroffen moeten worden en welke mensen en middelen hiervoor nodig zijn.	A	Draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het routinewerk van anderen. Voert (beroeps) taken die tactisch en strategisch inzicht vereisen uit met behulp van een eigen keuze uit en een combinatie van standaardprocedures en methodes (3).
	Controleert, bij het ompakken en voor het opslaan, of goederen voldoen aan de kwantitatieve en kwalitatieve gestelde eisen volgens de afleverlijst, 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 (2).
	Administreert ordelijk en systematisch de resultaten van de kwantitatieve en kwalitatieve controle en de temperatuur van alle goederen die	T	Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures (2).

	opgeslagen worden.		
	Voert temperatuurmeting uit volgens de supermarktrichtlijn en de HACCP/CBL hygiënecode.	T	Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures (2).
	Vult de opslag volgens het first in, first out principe (FiFo)	T	Voert eenvoudige (beroeps) taken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures (2).
	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 (3).
	Delegeert taken met betrekking tot de opslag van goederen aan medewerkers.	T	Draagt gedeelte verantwoordelijkheid voor het resultaat van routinewerk van anderen (3).
	Stelt bij onverwachte situaties medewerkers op hun gemak.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met gelijken en leidinggevenden (3).

Werkproces	3. Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten	Vult, volgens formulebeleid, 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 een afgebakend takenpakket (3).
	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 (2).
	Stemt de goederenstroom af op de klantenstroom zodat de winkelvoorraad optimaal is.	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. (2)
	Helpt collega's op basis van zijn kennis bij het vullen van schappen of actiepresentatie zodat presentaties voldoen aan de eisen van de supermarkt.	T	Reproduceert kennis en past deze toe. (3)
	Controleert of het winkelbeeld en de presentaties voldoen aan de eisen van de supermarkt en past deze, zo nodig, aan.	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)
	Past de winkelpresentatie tijdig aan of komt met voorstellen om deze aan te passen zodat de presentatie commercieel aantrekkelijk blijft.	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)

Werkproces	4. Controleert de voorraad en bestelt	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten	Selecteert de (tussentijdse) bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad, zodat de bestelling de kans op breuk, derving en nee-verkoop minimaliseert.	B	Verkrijgt en verwerkt basisinformatie over feiten, ideeën, processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein. (2)
	Controleert zorgvuldig en systematisch de voorraad en bijbehorende gegevens om zo tijdig afwijkingen te signaleren.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. (3) Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken. (2)

Werkproces	5. Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten	Delegeert taken tijdig aan 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 leidinggevenden. (3)
	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	Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en in het kennisdomein. Lost deze problemen planmatig op. Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met gelijken, leidinggevenden en cliënten. (3)

	Controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte voldoen aan de eisen van de supermarkt.	T	Reproduceert kennis en past deze toe. (3)
--	--	---	---

Resultaatgebied: Verkoop en klantbehandeling	
Contextomschrijving	
Verantwoordelijkheid & zelfstandigheid	De eerste verkoopmedewerker is verantwoordelijk voor het contact met klanten. 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 een leidinggevende in. Daarnaast geeft hij het goede voorbeeld voor collega's en stuurt hij hen bij waar nodig.
(Leer)resultaat	De eerste verkoopmedewerker ontvangt klanten en maakt op basis van observatie een inschatting van het type klant. Ook bepaalt hij dan de verkoopkansen. Hij voert de verkoopgesprekken op een juiste manier en is daarmee een voorbeeld voor zijn collega's. Hij noemt op basis van productkennis informatie over de bereiding van producten zodat de klant een vakkundig advies krijgt. Hij plaatst een bestelling voor een klant en verzamelt hiervoor de benodigde gegevens. Ook neemt hij klachten aan of handelt hij deze af. Indien nodig betreft hij hier collega's of zijn leidinggevende bij. Tenslotte speelt hij in op drukke en onverwachtse situaties in de winkel.
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 en/of handelt deze af

Werkproces	1. Ontvangt en benadert klanten	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten:	Begroet klanten.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. (2)
	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)
	Kiest het juiste moment om de klant te benaderen door de koopkansen bij de klant te bepalen.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. (2)
	Stelt zich in de winkel zichtbaar op naar de klant.	T	Communiqueert non-verbaal op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten (2).
	Speelt in op drukke en onverwachtse situaties.	T	Onderkent problemen in de beroepspraktijk en lost deze op (3)
	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.

			Communiqueert (verbaal en non-verbaal) op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. (3)
	Neemt afscheid als de klant de winkel verlaat.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. (2)

Werkproces	2. Voert verkoopgesprek	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten:	Verheldert vragen van klanten over het assortiment op basis van assortimentskennis of een goede doorverwijzing zodat de klant naar tevredenheid geholpen is.	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. (3)
	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 (2).
	Signaleert kansen voor bij-verkoop of aanvullende verkoop in een verkoopgesprek met een 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 (4).
	Handelt ook bij afwijkend gedrag van de klant correct zodat de situatie niet escaleert.	T	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten (2).
	Voert de werkprocessen op een juiste manier uit en is daarmee een voorbeeld voor collega's.	T	Voert (beroeps)taken correct uit en gebruikt hierbij 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 hygiënecode 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. (2)

	Noemt op basis van productkennis informatie over de bereiding van producten zodat de klant een vakkundig advies krijgt.	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. (2)
--	---	---	--

Werkproces	4. Plaatst een bestelling voor een klant	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten:	Verzamelt de benodigde gegevens om een bestelling te plaatsen bij de klant.	B	Verkrijgt en verwerkt basisinformatie over feiten, ideeën, processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein (2).
	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. (2) Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. (3)
	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. (2) Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten. (3)

Werkproces	5. Neemt klachten aan en/of handelt deze af	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. (3)
	Handelt standaardklachten zelf af volgens de klachtenprocedure.	T	Reproduceert kennis en past deze toe. Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures. (2)

	Bewaakt bij klachten de grens tussen de procedures en de ruimte voor de individuele klant, zodat de klant zich begrepen voelt.	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).
	Informeert de klant over de afhandeling van de klacht.	T	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met cliënten.(3)
	Stelt de klant oplossingen en alternatieven voor waarbij een afweging is gemaakt tussen supermarktbelang en klantvriendelijkheid.	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).
	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. (2)

Resultaatgebied: Kassa en kassabeheer	
Contextomschrijving	
Verantwoordelijkheid & zelfstandigheid	De eerste verkoopmedewerker zorgt dat het afrekenstelsel gebruiksklaar is en dat de veiligheidsmaatregelen optimaal werken. Ook ziet hij er op toe dat collega's de kassaprocedures naleven en spreekt hij ze hier zo nodig op aan. 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 speelt signalen hierover door naar zijn leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor het inschakelen van een monteur wanneer het stelsel niet naar behoren werkt. Aan het eind van de werktijd sluit hij het afrekenstelsel af, verwerkt geld en waardepapieren volgens de winkelprocedure, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats.
(Leer)resultaat	De eerste 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 neemt initiatief tot het inschakelen van de benodigde personen wanneer er onverwachte situaties optreden. 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 en verzorgt de geldadministratie

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

	Schakelt een monteur in bij het uitvallen van apparatuur zodat het systeem snel weer in werking is.	T	Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en onderneemt actie (3).
--	---	---	--

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. (3)
	Stelt vragen en observeert 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)
	Onderneemt actie naar aanleiding van de klanttevredenheid.	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)
	Speelt signalen over klanttevredenheid door aan de leidinggevende.	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:	Ziet toe op het naleven van kassaprocedures bij collega's en spreekt hen hier op aan.	T	Communiqueert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met collega's. Reproduceert de kennis en past deze toe.(3)
	Neemt initiatief om BHV'ers of bedrijfsleiding op te roepen en instructie te geven aan medewerkers bij calamiteiten.	A	Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en onderneemt actie. (3)
	Voert de voorgeschreven procedures en veiligheidsvoorschriften uit zodat derving zoveel mogelijk voorkomen wordt.	T	Voert eenvoudige beroepstaken uit met behulp van geselecteerde standaardprocedures. (2)
	Signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig zodat de kans op fouten geminimaliseerd wordt en klanten tevreden zijn,	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)

Werkproces	4. Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de geldadministratie.	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten:	Sluit het afrekenstelsel af.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatiseren (1).
	Verwerkt geld en waardepapieren volgens de winkelprocedure.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatiseren (1). Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.
	Ruimt de werkplek op.	T	Voert eenvoudige herkenbare (beroeps)- taken uit op basis van automatiseren (1).
	Volgt ontwikkelingen in kasverschillen zodat de administratieve kassa afhandeling correct kan plaatsvinden.	T	Reproduceert kennis en past deze toe. Lost probleem op door gegevens te identificeren en gebruiken (2).
	Voert activiteiten uit met betrekking tot geldafhandeling aan het einde van de dag.	T	Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van een afgebakend takenpakket (3).

Resultaatgebied: Operationeel beheer	
Contextomschrijving	
Verantwoordelijkheid & zelfstandigheid	De eerste verkoopmedewerker draagt verantwoordelijkheid over de inzet en van medewerkers. Hij doet hierover (verbeter)voorstellen aan zijn leidinggevende. Ook past hij binnen de kaders van de winkel het presentatieplan aan op de eigen situatie. Hij bereidt zich aan de hand van de agendapunten voor op het werkoverleg en bedenkt vooraf wat hij in wil brengen. Tenslotte is de eerste verkoopmedewerker verantwoordelijk voor het aansturen van medewerkers op de winkelvloer.
(Leer)resultaat	De eerste verkoopmedewerker past naar eigen inzicht de personeelsinzet aan. Hij doet dit ook voor het presentatieplan en bespreekt dit met zijn leidinggevende. Hij brengt in werkoverleg knelpunten en opvallendheden in. Hij verbindt uitkomsten van het overleg aan zijn eigen werkuitvoering en geeft zijn mening in hoe dit het beste aangepakt kan worden.
Werkprocessen	1. Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties
	2. Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel
	3. Neem deel aan werkoverleg
	4. Analyseert verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen

Werkproces	1. Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten:	Legt zijn ideeën en verwachte resultaten uit op basis van zijn expertise, zodat de leidinggevende inzicht heeft in de haalbaarheid van het voorstel.	T	Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en onderneemt actie.(3)
	Toont in zijn voorstellen aan oog te hebben voor commerciële kansen voor het uitbouwen van de positie van de supermarkt.	T	Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en onderneemt actie. (3)
	Communiqueert verbetervoorstellen op eigen initiatief met zijn leidinggevende.	T	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met gelijken, leidinggevend en cliënten. (3)

Werkproces	2. Doet verbetervoorstellen ten aanzien van personeel	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten:	Signaleert knelpunten in personeelsbezetting en capaciteiten.	A	Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en in het kennisdomein (2).
	Maakt een verbeterplan waarin oplossingen en verbeterpunten staan zodat knelpunten in personeelsbezetting en capaciteit voorkomen kunnen worden.	S	Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en onderneemt actie. (3)

	Maakt op basis van ideeën om personeelskosten te reduceren roosters voor personeelsinzet zodat personeelskosten niet te hoog zijn.	S	Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en onderneemt actie. (3)
--	--	---	---

Werkproces	3. Neemt deel aan 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. (3)
	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 zijn eigen mening over hoe de werkuitvoering verbeterd kan worden zodat de supermarkt er beter van wordt.	E	Verkrijgt, verwerkt en combineert brede en specialistische informatie over materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, ideeën, methoden en processen van en gerelateerd aan een beroep (4).
	Geeft knelpunten en opvallende gebeurtenissen tijdens zijn werkzaamheden door om de serviceverlening van de organisatie te verbeteren.	A	Onderkent ingewikkelde problemen in de beroepspraktijk (3).
	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 brede en specialistische informatie over materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, ideeën, methoden en processen van en gerelateerd aan een beroep. (4)

Werkproces	4. Analyseert verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen	Tax code	Toelichting NLQF descriptor en niveau
Leerresultaten:	Verklaart verschillen tussen werkelijke cijfers en prognoses door cijfermatig inzicht.	A	Verkrijgt, verwerkt en combineert informatie over feiten, ideeën, processen, materialen, middelen en begrippen van en gerelateerd aan een beroep (3)
	Vertaalt resultaten van klantonderzoek naar zijn eigen afdeling en bespreekt dit met zijn leidinggevende.	A	Voert (beroeps)taken die tactisch en strategisch inzicht vereisen met behulp van een eigen keuze uit en gebruikt hierbij een combinatie van standaardprocedures en methodes. (3)
	Maakt een overzicht van financiële consequenties op basis van financiële informatie van de supermarkt, zodat de haalbaarheid van voorstellen	S	Evalueert en integreert gegevens en ontwikkelt strategieën voor het uitvoeren van diverse (beroeps)taken (4).

	financieel onderbouwd zijn.		
	Maakt samen met de supermarktmanager een plan rondom aanpak van het dervingsbeleid.	S	Verkrijgt, verwerkt en combineert brede en specialistische informatie over materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, ideeën, methoden en processen van en gerelateerd aan een beroep (4).

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.

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



6. Creëren

Nieuwe ideeën, producten of gezichtspunten genereren
Ontwerpen, maken, plannen, produceren, uitvinden, bouwen



5. Evalueren

Motiveren of rechtvaardigen van een besluit of gebeurtenis
Controleren, hypothetiseren, bekritisieren, experimenteren, beoordelen



4. Analyseren

Informatie in stukken opdelen om de verbanden en relaties te onderzoeken
Vergelijken, organiseren, uit elkaar halen, ondervragen, vinden



3. Toepassen

Informatie in een andere context gebruiken
Bewerkstelligen, uitvoeren, gebruiken, toepassen



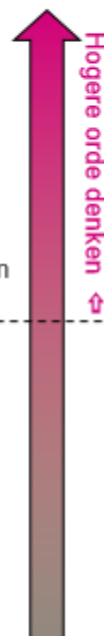
2. Begrijpen

Ideeën of concepten uitleggen
Interpreteren, samenvatten, hernoemen, classificeren, uitleggen



1. Onthouden

Informatie herinneren
Herkennen, beschrijven, benoemen



Hogere orde denken ↑

Bijlage 2: omschrijving NLQF niveau 3

NLQF, niveau 3		
Context		Een herkenbare, wisselende leef- en werkomgeving
Kennis		Bezit kennis van materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, ideeën, methoden en processen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein.
Vaardigheden	Toepassen van kennis	Reproduceert de kennis en past deze toe. Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en onderneemt actie. Voert (beroeps)taken die tactisch en strategisch inzicht vereisen met behulp van een eigen keuze uit en gebruikt hierbij een combinatie van standaardprocedures en methodes.
	Probleem- oplossende vaardigheden	Onderkent ingewikkelde problemen in de beroepspraktijk en in het kennisdomein. Lost deze planmatig op door gegevens te identificeren en te gebruiken.
	Leer- en ontwikkelvaardigheden	Vraagt ondersteuning bij verdere ontwikkeling na reflectie en beoordeling van eigen (leer)resultaten.
	Informatie vaardigheden	Verkrijgt, verwerkt en combineert informatie over materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, ideeën, methoden en processen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein.
	Communicatie vaardigheden	Communiqueert op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met gelijken, leidinggevend en cliënten.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid		Werkt samen met gelijken, leidinggevend en cliënten. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van een afgebakend takenpakket en studie. Draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het routinewerk van anderen.