|  |
| --- |
| ***Handelt de verkoop af.***  *De klant is op gepaste wijze geholpen, eventuele klachten en bestellingen zijn opgelost en afgehandeld. De student beheert het afrekensysteem.* |

|  |
| --- |
| **Opleiding:** Verkoopspecialist groene detailhandel  **Crebo:** 25501  **Cohort:** 2016-2017  **Periode:** 5 |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie**  B1-K1-W4: Voert activiteiten uit t.b.v. (online-)informatiesystemen  **B1-K2- Optimaliseert verkoop**  B1-K2-W1 Geeft uitvoering aan hospitality  **P4-K1: Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt**  P4-K1-W4: Handelt verkoop af en verleent service |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Complexiteit:** |  | **Starter** |
|  |  | **Geoefend** |
|  |  | **Gevorderd** |
|  |  | **Streefniveau** |
|  |  |  |
| **Uitvoering:** |  | **Individueel** |
|  |  | **In groepen van … personen** |
|  |  |  |
| **Plaats:** |  | **Op school** |
|  |  | **In de beroepspraktijk** |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| Beroepssituatie |
| Je controleert het informatiesysteem, bijvoorbeeld de webshop, intern communicatiesysteem of intra-/internet, op berichten. Je gaat na welke activiteiten urgent en belangrijk zijn, pakt deze zelf op of legt deze bij een collega of leidinggevende neer. Je maakt interne of online-bestellingen klaar, doet aanpassingen in het assortiment of promotie, etc.  Je controleert of gegevens in het systeem actueel zijn, past deze waar mogelijk aan of meldt dit aan de verantwoordelijke.  Je zorgt dat het winkelinterieur en -exterieur voldoen aan de eisen van de organisatie voor ontvangst van de klant. Je ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en maakt hen wegwijs in de winkel: je nodigt de klant uit om informatie op te vragen, artikelen te bekijken en/of deel te nemen aan een activiteit in de winkel. Afhankelijk van de behoefte van de klant, kiest en onderneem je acties die gericht zijn op de klant. Wanneer de klant de winkel verlaat, neem je afscheid van de klant.  Je begeleidt collega's en houdt in de gaten of collega's attent zijn op de aanwezigheid van klanten en wijst hen daar zo nodig op.  Je neemt bestellingen aan handelt deze volgens de procedures van het bedrijf af. Je voorziet de klant van product-, onderhouds- en verkoopinformatie, zoals bijvoorbeeld garantie-, ruil- en  leveringsvoorwaarden. Indien van toepassing handelt hij ook de verkooptransactie af. |

|  |
| --- |
| **Doelen van de opdracht** |
| * De student kan klanten begroeten, ontvangen en te woord staan; * De student kan het informatiesysteem beheren en onderhouden; * De student kan bestellingen aannemen en afhandelen volgens de procedures van het bedrijf. * De student kan de klant voorzien van informatie betreft garantie-, ruil-, en leveringsvoorwaarden. * De student handelt de verkooptransactie af. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| Je gaat op je BPV-bedrijf of een praktijklocatie klanten begroeten en te woord staan.  Daarnaast neem je bestellingen aan handelt deze volgens de procedures van het bedrijf af. Je voorziet de klant van product-, onderhouds- en verkoopinformatie, zoals bijvoorbeeld garantie-, ruil- en leveringsvoorwaarden. Indien van toepassing handel je ook de verkooptransactie af.  **Werkwijze**  *Voorbereiden*   1. Overleg met je leerbedrijf (praktijkbegeleider) hoe en wanneer je deze opdracht gaat uitvoeren. 2. Overleg met je begeleider hoe bestellingen worden aangenomen en behandelt worden. 3. Overleg met je begeleider hoe je de verkoop afhandelt m.b.t. het afrekensysteem.   *Uitvoeren*   1. Je ontvangt en helpt klanten die op jou afdeling komen, je beantwoordt hun vragen en adviseert hen waar nodig. 2. Je neemt een bestelling aan en handelt deze af volgens de procedures van het bedrijf, indien jullie een webshop hebben of informatiesysteem hou je deze bij en pas je deze waar nodig aan. 3. Je handelt de verkoop af en informeert de klant bij de kassa over de afhandeling en betaling.   *Afronden*   1. Evalueer zelf je manier van werken. 2. Vraag je praktijkopleider het beoordelingsformulier in te vullen; 3. Vergelijk de beoordeling van je praktijkopleider met je eigen beoordeling; 4. Bespreek de verschillen met je praktijkopleider. 5. Het beoordelingsformulier plaats je in Cum Laude. |

|  |
| --- |
| **Resultaten** |
| **Producteisen** |
| * Er is een duidelijk overzicht van de bestellingen + de afhandeling; |
| **Proceseisen** |
| * Werkt efficiënt en effectief. * Werkt systematisch en zorgvuldig in het gevraagde tempo; * Werkt correct met geld; * Kan bestellingen aannemen en afhandelen; |

|  |
| --- |
| **Hulpmiddelen en bronnen** |
| * Handleiding werkprocedures leerbedrijf. |