|  |
| --- |
| ***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:** Manager retail  **Crebo:** 25502  **Cohort:** 2016-2017  **Periode:** 5 |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen**  B1-K2 Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit  B1-K2- W4 Handelt de verkoop af  B1-K2-W5 Beheert het afrekensysteem  B1-K2-W6 Handelt (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten af. |

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

|  |
| --- |
| **Beroepssituatie** |
| Je geeft informatie over de afhandeling van de verkoop aan de klant. Hierbij vermeldt je de betaal en leveringsmogelijkheden en actuele promotionele acties. Waar mogelijk of noodzakelijk, nodig je de klant uit om klantgegevens achter te laten voor serviceverlening, loyalty-programma's of mogelijke vervolgaankopen. Door vragen te stellen en de klant te observeren, achterhaal je in het laatste contactmoment met de klant of de serviceverlening of verkoop aan de klant nog kan worden uitgebreid.  Je registreert de verkoop met behulp van een scanner of door de prijs(code) in te voeren. Je gaat na of het systeem de juiste prijzen hanteert. Tenslotte deel je de klant mee hoeveel de klant moet betalen en handelt dit financieel of administratief af. Bij contante betalingen room je de kassa met regelmaat af.  Ook wanneer de klant een bestelling komt afhalen, de artikelen zelf heeft geregistreerd (zelf scannen) of de aankoop online heeft gedaan, zorg je voor de administratieve en/of financiële afhandeling ervan. Wanneer van toepassing bel of mail je klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant.  Je zorgt voor het afsluiten van het afrekensysteem, de opslag van waardepapieren en de  administratie daar om heen. Je telt de waardepapieren en administreert dit. Bij kasverschillen spoor je de oorzaak op en overleg je met je leidinggevende/het hoofdkantoor. Je verzorgt de administratie met betrekking tot de afhandeling van de verkooptransactie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Je zorgt voor het opbergen van het geld op een veilige plaats en/of geldtransport.  Je ontvangt (online) een gericht verzoek, bestelling of klacht. Je verzamelt alle  gegevens voor het verzoek, de bestelling of de klacht, registreert deze en handelt deze af.  Je informeert de klant over de behandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht.  Bij de afhandeling van een bestelling ga je over tot de verwerking ervan. Je stelt mogelijkheden en oplossingen voor aan de klant en onderhandelt hierover. Wanneer de klant  akkoord is met de afhandeling van het verzoek of de klacht, voer je vervolgacties uit en administreert de gegevens hieromtrent en zo gewenst registreert hij de informatie.  Desgewenst verzorgt hij online interacties tussen klanten en de organisatie, handelt binnenkomende reacties/vragen op de website en/of social media account af en/of reageert op uitlatingen over de onderneming in andere (social) media, bijvoorbeeld op (ongerichte) vragen en klachten. Deze handelt hij op dezelfde wijze af als gerichte verzoeken en klachten. |

|  |
| --- |
| **Doelen van de opdracht** |
| * De student houdt nauwkeurig in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert afwijkingen tijdig. * De student maakt de juiste berekeningen met geld en gaat eerlijk met het geld om, telt dit correct. * De student is alert op het voorkomen van (criminele) derving: handelt door tijdig af te romen, de geldlade niet onnodig open te laten staan en klanten en klanten te stimuleren elektronisch te betalen. * De student voert zorgvuldig de voorgeschreven (werk)procedures (o.a. uit het beveiligingsplan), veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen uit. * De student is vriendelijk en beleefd naar de klant en geeft prioriteit aan de bediening van de klant. * De student kan financiële overzichten maken. * De student kan klachten, verzoeken en/of bestellingen aannemen en volgens de juiste procedures afhandelen. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| Je gaat op je BPV-bedrijf of een praktijklocatie de verkoop afhandelen. Je maakt het afrekensysteem gebruiksklaar, roomt tijdig af en informeert de klant over de betaling. Je telt aan het einde van de dag het geld en bij verschillen ga je op zoek naar de oorzaak. Je maakt een financieel overzicht.  Daarnaast neem je bestellingen en klachten aan en handelt deze volgens de procedures van het bedrijf af.  **Werkwijze**  *Voorbereiden*   1. Overleg met je leerbedrijf (praktijkbegeleider) hoe en wanneer je deze opdracht gaat uitvoeren. 2. Overleg met je begeleider hoe bestellingen en klachten worden aangenomen en behandelt worden.   *Uitvoeren*   1. Je gaat 1 dag het afrekensysteem beheren . Je maakt deze gebruiksklaar, roomt tijdig af en telt het geld. Je maakt een financieel overzicht. Bij verschillen onderzoek je de oorzaak. 2. Je informeert de klant bij kassa over de afhandeling en betaling. 3. Je neemt een bestelling en een klacht aan en handelt deze af volgens de procedures van het bedrijf (indien er geen klacht is, bedenkt je begeleider een situatie).   *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 financiële overzicht + beoordelingsformulier plaats je in Cum Laude. |

|  |
| --- |
| **Resultaten** |
| **Producteisen** |
| * Er is een duidelijk financieel overzicht; * Verschillen zijn onderzocht en de oorzaak bekend en afgehandeld; * Er is een klachtenoverzicht; |
| **Proceseisen** |
| * Werkt efficiënt en effectief. * Werkt systematisch en zorgvuldig in het gevraagde tempo; * Werkt correct met geld; * Kan klachten aannemen en correct afhandelen; * Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie. |

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