

Kwalificatiedossier mbo

# **Verkoop**

## **Crebonr. 23080, 23194**

Kwalificaties

» **Verkoper (Crebonr. 25167, 25503)**

Geldig vanaf

**01-08-2015**

Opleidingsdomein

**Handel en ondernemerschap (Crebonr. 79080)**

Penvoerder: Sectorkamer handel  
Gevalideerd door: Sectorkamer handel  
Op: 10-11-2015

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b> .....	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b> .....	5
<b>Basisdeel</b> .....	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b> .....	6
<b>B1-K1: Ontvangt en verwerkt goederen</b> .....	6
B1-K1-W1: Ontvangt goederen .....	7
B1-K1-W2: Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte .....	7
B1-K1-W3: Verzamelt goederen voor (online-)bestellingen .....	8
B1-K1-W4: Controleert en vult artikelpresentaties aan .....	8
B1-K1-W5: Bouwt artikelpresentaties op .....	9
<b>B1-K2: Verkoopt en handelt verkoop af</b> .....	10
B1-K2-W1: Maakt de verkoopruijme verkoopklaar en verzorgt deze .....	11
B1-K2-W2: Ontvangt en benadert klanten .....	11
B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken .....	12
B1-K2-W4: Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar .....	12
B1-K2-W5: Handelt de verkoop af .....	13
B1-K2-W6: Sluit het afrekenstelsel af .....	13
B1-K2-W7: Neemt (online)verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten aan .....	13
B1-K2-W8: Neemt deel aan werkoverleg .....	14
<b>2. Generieke onderdelen</b> .....	15
<b>Profieldeel</b> .....	16
<b>P1: Verkoper</b> .....	16

# Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

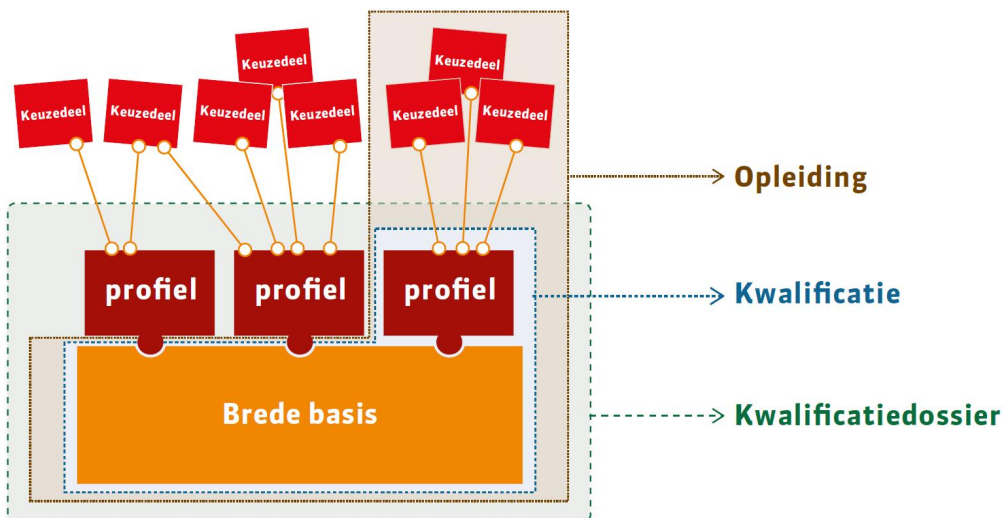
## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
    - Nederlandse taal;
    - rekenen;
    - loopbaan en burgerschap; en
    - voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op [www.s-bb.nl/keuzedelen](http://www.s-bb.nl/keuzedelen). Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers). Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Verkoper	2	Nee	basisberoepsopleiding

## Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Ontvangt en verwerkt goederen	B1-K1-W1	Ontvangt goederen
	B1-K1-W2	Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte
	B1-K1-W3	Verzamelt goederen voor (online-)bestellingen
	B1-K1-W4	Controleert en vult artikelpresentaties aan
	B1-K1-W5	Bouwt artikelpresentaties op

B1-K2 Verkoopt en handelt verkoop af	B1-K2-W1	Maakt de verkoopruimte verkoopklaar en verzorgt deze
	B1-K2-W2	Ontvangt en benadert klanten
	B1-K2-W3	Voert verkoopgesprekken
	B1-K2-W4	Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar
	B1-K2-W5	Handelt de verkoop af
	B1-K2-W6	Sluit het afrekenstelsel af
	B1-K2-W7	Neemt (online)verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten aan
	B1-K2-W8	Neemt deel aan werkoverleg

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Verkoper
<i>Geen extra kerntaken en werkprocessen</i>

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

<b>Typering van de beroepengroep</b>
<b>Context</b>
De verkoper werkt in een verkoopfunctie in de meeste gevallen in een winkel binnen het MKB of GWB in alle sectoren, food en non-food. Hij werkt meestal in een verkoopteam en onder leiding van een leidinggevende. De branche is bepalend voor de accenten in de taakuitvoering.
<b>Typerende beroepshouding</b>
De verkoper is klantgericht en servicegevoelig en kan zich snel inleven in de klant om op de klantbehoefte in te springen. Hij combineert zijn open houding met commerciële gedrevenheid en 'feeling' met de branche waarin hij werkzaam is. Hij is bereid om zijn handen uit de mouwen te steken om de goederenstroom snel en adequaat te verwerken. Hij toont inzicht in de invloed van de goederenstroom op het goed kunnen bedienen van de klant.  Hij toont discipline door zich te confirmeren aan de huisregels en brengt dat tot uiting in zijn gedrag (op tijd komen, beleefd zijn, afspraken nakomen, etc.)  Hij heeft een eerlijke houding bij het werken met geld en gaat integer om met bedrijfsspecifieke informatie.
<b>Resultaat van de beroepengroep</b>
De beroepsbeoefenaar draagt bij aan de commerciële doelstellingen van de onderneming door werkzaamheden binnen de goederen-, klanten- en/of geldstroom uit te voeren.

<b>B1-K1: Ontvangt en verwerkt goederen</b>
<b>Complexiteit</b>
De taken van de verkoper bij de ontvangst en verwerking van goederen zijn veelal routinematig, de taken worden uitgevoerd conform bedrijfsprocedures.  De verkoper moet bij de ontvangst en verwerking van goederen prioriteiten stellen. Hij moet een juiste inschatting maken welke taken het eerst uitgevoerd moeten worden. Tijdens de ontvangst en verwerking van de goederen is de verkoper alert op het voorkomen van onveilige situaties en van derving door veranderende omstandigheden.  De verkoper heeft basiskennis en vaardigheden met betrekking tot de goederenstroom (procedures, werkwijzen, kwalitatieve en kwantitatieve controle, goederenadministratie, presentatieplan, etc.) nodig.
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>
De verkoper werkt bij de goederenontvangst en -verwerking samen met collega's en leidinggevende. Hij draagt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van zijn eigen takenpakket en is daarmee deels verantwoordelijk voor de resultaten van het team. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Bij constatering van afwijkingen/derving schakelt hij de leidinggevende in.
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
De beginnend beroepsbeoefenaar: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ bezit basiskennis van afvalverwerking in de retail</li><li>▪ bezit basiskennis van commerciële functies van winkelinterieur en -exterieur</li><li>▪ bezit basiskennis van de relatie tussen artikelkenmerken en presentatiemogelijkheden</li><li>▪ bezit basiskennis van de ruimteverdeling van de wvo</li><li>▪ bezit basiskennis van gehanteerde presentatievormen in de retail</li><li>▪ bezit basiskennis van geleidedocumenten</li><li>▪ bezit basiskennis van het (management)informatiesysteem</li></ul>

## B1-K1: Ontvangt en verwerkt goederen

- bezit basiskennis van het beveiligingsplan
- bezit basiskennis van het dervingsplan
- bezit basiskennis van het presentatieplan
- bezit basiskennis van het schappenplan
- bezit basiskennis van kwalitatieve goederencontrole
- bezit basiskennis van kwantitatieve goederencontrole
- bezit basiskennis van procedure goederenontvangst/-opslag
- bezit basiskennis van vormen en kleurgebruik in presentaties
- kan arbo-verantwoord i.r.t. (persoonlijke) veiligheid, hygiëne en milieu werken
- kan ICT-vaardigheden i.r.t. het (management)informatiesysteem hanteren
- kan materialen en materieel t.b.v. de goederenstroom hanteren
- kan overleggen met collega's, leveranciers en klanten
- kan presentatietechnieken hanteren
- kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken
- kan vaste en tijdelijke artikelpresentaties verzorgen

## B1-K1-W1: Ontvangt goederen

### Omschrijving

De verkoper bereidt de goederenontvangst voor door materialen, materieel en retouren klaar te zetten en de opslagruimte vrij toegankelijk te maken. Bij de ontvangst van goederen controleert hij de levering op kwantiteit en kwaliteit. Hij telt de aantallen, meldt afwijkingen met de leveringsdocumenten en geeft de retouren mee aan de leverancier of vervoerder.

### Resultaat

De goederen zijn volgens de richtlijnen van de organisatie gecontroleerd en ontvangen. Afwijkingen zijn gesignaleerd en gemeld.

### Gedrag

- Toont discipline door zich te houden aan de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie en werkt veilig en arbo-verantwoord.
- Overlegt tijdig en regelmatig met collega's en biedt op eigen initiatief ondersteuning.
- Kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Ontvangt de goederen zorgvuldig en in een goed werktempo, telt correct en controleert de goederen nauwkeurig en gestructureerd.
- Is alert op afwijkingen in de levering en meldt deze tijdig.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K1-W2: Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte

### Omschrijving

De verkoper gaat na waar de goederen opgeslagen moeten worden en maakt ruimte voor de opslag van goederen. Hij pakt de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag. Hij controleert de goederen op afwijkingen, meldt en/of registreert de afwijkingen. Hij ruimt de opslagruimte op en maakt deze desgewenst schoon.

### Resultaat

De goederen zijn volgens de richtlijnen van de organisatie gereedgemaakt voor opslag en opgeslagen. Afwijkingen zijn gesignaleerd, gemeld en/of geregistreerd.

### Gedrag

- Toont discipline door zich te houden aan de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie en werkt veilig en arbo-verantwoord.
- Overlegt tijdig en regelmatig met collega's en biedt op eigen initiatief ondersteuning.

### B1-K1-W2: Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte

- Kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Controleert zorgvuldig, volgens beproefde werkwijzen en in een goed werktempo de goederen en registreert gegevens correct en systematisch.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K1-W3: Verzamelt goederen voor (online-)bestellingen

#### Omschrijving

De verkoper vraagt de (order)gegevens voor het verzamelen van de bestelling in het systeem op. Hij verzamelt de goederen en maakt deze verzendklaar. Hij voegt desgewenst aanvullende formulieren/informatie toe en zet de bestelling klaar voor verzending. In sommige gevallen levert hij bestellingen af bij de transporteur. Hij meldt de order in het systeem aan als "gereed voor verzending" en/of verwerkt de afhandeling van de bestelling in de voorraadadministratie.

#### Resultaat

De artikelen zijn verzameld, verzendklaar gemaakt en in het informatiesysteem geregistreerd.

#### Gedrag

- Toont discipline door zich te houden aan de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie.
- Verzamelt zorgvuldig, volgens beproefde werkwijzen en in een goed werktempo de goederen en registreert gegevens correct en systematisch.
- Is alert op afwijkingen en handelt hierbij volgens de bedrijfsprocedures.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

### B1-K1-W4: Controleert en vult artikelpresentaties aan

#### Omschrijving

De verkoper controleert de attentiewaarde en het voorraadniveau van de presentaties. Hij verwijdert artikelen/producten die niet meer voldoen aan de kwaliteitseisen. In voorkomende gevallen verwerkt hij restvoorraden.

Wanneer nodig of in opdracht vult hij de presentaties aan. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, prijst deze zo nodig en plaatst deze in de schappen/rekken/verkoopvitrines. Hij plaatst en controleert de prijs-/tekstkaarten en/of de prijsaanduiding. Indien van toepassing gaat hij na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt hij zo nodig beveiligingslabels aan. In voorkomende gevallen maakt hij de schappen/vakken/vitrines eerst schoon.

#### Resultaat

De presentaties voldoen aan de richtlijnen van de organisatie.

#### Gedrag

- Toont discipline door zich te houden aan de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie en werkt veilig en arbo-verantwoord.
- Kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Vult in een vlot tempo aan, let op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch.
- Houdt rekening met klanten en zorgt dat de klant zo min mogelijk overlast ervaart van de werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten



## B1-K1-W5: Bouwt artikelpresentaties op

### Omschrijving

De verkoper ontvangt instructies voor het opbouwen van artikelpresentaties. Hij bestudeert het presentatieplan (display-/etalage-/verkoopplan) en verzamelt materialen en artikelen voor het opbouwen van een presentatie in de winkel. Hij past binnen de mogelijkheden van de winkel het presentatieplan toe en raadpleegt zijn leidinggevende wanneer dat niet mogelijk is. Hij plaatst de artikelen, artikelinformatie, decoratie- en promotiematerialen o.a. op displays, op kopopstellingen of in etalages en beoordeelt het eindresultaat. Hij brengt desgewenst ook ander promotiemateriaal aan in de winkel.

### Resultaat

Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan, -richtlijnen en instructies. De (tijdelijke) presentaties zijn efficiënt en met zo min mogelijk overlast voor klanten, veilig, arbo-verantwoord en volgens de richtlijnen van de organisatie opgebouwd.

### Gedrag

- Kiest geschikt materiaal en materieel op basis van presentatieplan en instructies en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Past begrip van het presentatieplan, constructies en materialen en vormen en kleurstellingen toe.
- Houdt bij het opbouwen van presentaties rekening met de ruimte, de presentatierichtlijnen en dervingsrisico's.
- Werkt ordelijk en systematisch, houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit, tempo en de aanwezigheid van klanten in de gaten.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2: Verkoopt en handelt verkoop af

### Complexiteit

De taken van de verkoper bij de verkooptaken zijn wisselend door de diversiteit aan klanten en de wisselende situaties in de verkoopruimte (druk/stil, tevreden/ontevreden klanten, standaardvraag/maatwerk, enzovoorts) en de branche waarin de verkoper werkzaam is.

De afhandeling van de verkoop wordt voor een groot gedeelte bepaald door bedrijfsprocedures. De werkwijzen zijn afgestemd op het contact met de klant, maar daarbij is het essentieel om de bedrijfsprocedures te blijven volgen.

Tijdens het verkopen en de afhandeling van de verkoop blijft de beroepsbeoefenaar alert op het voorkomen van onveilige situaties en derving, door de aanwezigheid van klanten op te merken en door zich aan te passen aan veranderende omstandigheden.

De verkoper heeft basiskennis en -vaardigheden nodig met betrekking tot de klanten- en geldstroom (procedures, werkwijzen, verkooptechnieken, branche- en assortimentskennis, communicatieve vaardigheden, etc.).

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De verkoper werkt samen met collega's en leidinggevende aan de uitvoering van verkoopwerkzaamheden. De verkoper toont daarbij een zelfstandige houding, schakelt hulp in wanneer het oplossen van een probleem niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is het probleem op te lossen. De verkoper legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basiskennis over de assortimentsopbouw
- bezit basiskennis over online verkopen
- bezit basiskennis van algemene verkoopvoorwaarden
- bezit basiskennis van artikelkennis
- bezit basiskennis van branchewetgeving
- bezit basiskennis van brandpreventieve maatregelen
- bezit basiskennis van consumentenbehoeften
- bezit basiskennis van consumentenrecht
- bezit basiskennis van de retailingmix en retailinstrumenten
- bezit basiskennis van duurzaam ondernemen
- bezit basiskennis van fasen van een verkoopgesprek
- bezit basiskennis van het afreksysteem
- bezit basiskennis van het beveiligingsplan
- bezit basiskennis van het dervingsplan
- bezit basiskennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden
- bezit basiskennis van klachtenbeleid
- bezit basiskennis van marketingstrategieën in de retail
- bezit basiskennis van marktsegmentatie
- bezit basiskennis van overlegvormen
- bezit basiskennis van reclame-invloeden
- bezit basiskennis van relevante klantbenadering- en winkel-/marketingconcepten
- bezit basiskennis van verkoopsystemen en distributievormen
- bezit basiskennis van winkelformules
- bezit handelskennis
- kan arbo-verantwoord i.r.t. (persoonlijke) veiligheid, hygiëne en milieu werken
- kan consumentengedrag typeren
- kan de fasen van een verkoopgesprek toepassen
- kan een reparatie-/ tegoedbon en/of garantiebewijs uitschrijven
- kan ICT-vaardigheden i.r.t. het (management)informatiesysteem hanteren
- kan klantengedrag typeren
- kan koopsignalen opvangen
- kan notities maken op formulieren
- kan opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren
- kan overleggen met collega's, leveranciers en klanten
- kan presentatietechnieken hanteren
- kan tellen en voor de retail relevante berekeningen met geld uitvoeren
- kan verkoopvoorwaarden toepassen

## B1-K2: Verkoopt en handelt verkoop af

- kan wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren

## B1-K2-W1: Maakt de verkoopruimte verkoopklaar en verzorgt deze

### Omschrijving

De verkoper maakt, alleen of samen met collega's, de verkoopruimte verkoopklaar voor de volgende dag. Voor openingstijd zet hij de buitenpresentatie op, maakt het gangpad vrij, etc. Hij maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar door het stelsel op te starten, de geldlade te installeren en materialen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.

Hij signaleert opruim- en schoonmaakwerkzaamheden in de verkoopruimte en -omgeving en voert deze uit. Na afronding van werkzaamheden ruimt hij de materialen op en maakt ze wanneer nodig schoon.

### Resultaat

De verkoopruimte en -omgeving zijn volgens de normen van de organisatie schoon en gereed om klanten te ontvangen en te bedienen.

### Gedrag

- Overlegt bij het verzorgen van de verkoopruimte regelmatig en tijdig met zijn collega's.
- Kiest de geschikte schoonmaakmaterialen en -hulpmiddelen en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Houdt zich aan de wettelijke richtlijnen en voorgeschreven (werk)procedures (in het kader van arbo, veiligheid, derving etc.) bij het verzorgen van de verkoopruimte en -omgeving.
- Toont inzicht in de werking van het afrekenstelsel en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en -stelsel.
- Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid tijdig in werking.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2-W2: Ontvangt en benadert klanten

### Omschrijving

De verkoper ontvangt klanten in de verkoopruimte, begroet hen en observeert hen. Hij maakt een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de verkoopruimte aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de verkoopruimte verlaat, neemt hij afscheid van de klant.

### Resultaat

Klantenontvangst en -benadering sluiten aan bij het marketingconcept en werken preventief in het kader van het voorkomen van derving.

### Gedrag

- Schat het type klant op basis van de observatie juist in en bepaalt passende benadering en inspringmoment.
- Ziet en herkent koopbehoefte en -kansen en speelt hierop in bij de klantbenadering.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

### B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken

#### Omschrijving

De verkoper stelt vragen aan de (interne/externe) klant/bezoeker om de informatie- en/of koopbehoefte van de klant te inventariseren. Hij informeert de klant over de mogelijkheden van het assortiment en producttoepassingen. Wanneer nodig zoekt hij in het systeem de artikeleigenschappen en -toepassingen op, raadpleegt een collega of verwijst de klant door naar een collega. Hij doet verkoopvoorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen. Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven. Hij beantwoordt vragen van klanten over leveringsvoorwaarden, levertijd en betaling. Als de artikelen niet direct leverbaar zijn, bestelt hij ze.

#### Resultaat

De klant is behandeld en geïnformeerd volgens de eisen van de organisatie en passend bij de behoefte van de klant.

#### Gedrag

- Verzamelt volgens de eisen van de organisatie op een klantgerichte manier informatie van én voor de klant, mogelijk door het effectief gebruik van ICT-toepassingen, en maakt op basis daarvan een snelle en juiste inschatting van de klantvraag of voldoet vlot aan de klantvraag.
- Informeert volgens de eisen van de organisatie de klant met behulp van parate (branchespecifieke) product- en assortimentskennis en komt op basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant: hij stemt de informatieverstrekking af op het begrip en de behoefte van de klant.
- Hanteert een persoonlijke benadering en stemt de dienstverlening af op de wensen/vraag van de individuele klant.
- Raadpleegt op een correcte manier een collega of vraagt hem tijdig om hulp.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Ondernemend en commercieel handelen, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K2-W4: Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar

#### Omschrijving

De verkoper verricht specifieke handelingen rondom (de verkoop van) artikelen, die gebruikelijk zijn binnen de desbetreffende branche van de onderneming, zonder meer of op uitdrukkelijke wens van de klant. Hij verricht metingen en/of voert controles uit om de kwaliteit veilig te stellen, gebruikt materialen om artikelen verkoopklaar te maken en/of repareert, bewerkt, verwerkt, bereidt, verpakt, en dergelijke voor een uiteindelijk artikel. Hij combineert, bevestigt, etc. ook artikelen voor klanten. Indien de wens van de klant niet past binnen de mogelijkheden van de onderneming of indien hij om een andere reden niet aan gebruikelijke branchespecifieke verwachtingen kan voldoen, biedt hij de klant een alternatief en/of geeft hem informatie over hoe de klant zijn wens toch vervuld kan zien. Hij geeft de klant suggesties voor het gebruik van de (aldus behandelde) artikelen.

#### Resultaat

Een of meer artikelen volgens de wens en/of verwachting van de klant en binnen de kwaliteitseisen en commerciële doelen van de onderneming.

#### Gedrag

- Verricht branchespecifieke handelingen door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en toont inzicht in het deskundig gebruik van materialen.
- Toont respect voor persoonlijke wensen en/of karakteristieken van de klant; gedraagt zich beleefd en respectvol bijvoorbeeld bij het doen van metingen aan het lichaam van de klant.
- Werkt ordelijk en systematisch bij de uitvoering van branchespecifieke handelingen en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten.
- Neemt (wettelijke) branchespecifieke procedures in acht.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2-W5: Handelt de verkoop af

### Omschrijving

De verkoper geeft de klant informatie over de afhandeling van de verkoop. Hierbij schenkt hij o.a. aandacht aan de betaal- en leveringsmogelijkheden, bezorgkosten, garantievoorzwaarden, loyalty-programma's, etc. Door vragen te stellen en de klant te observeren, achterhaalt hij in het laatste contactmoment met de klant of de serviceverlening of verkoop aan de klant nog kan worden uitgebreid.

Hij registreert de verkoop met behulp van een scanner of door de prijs(code) in te voeren. Hij controleert of het systeem de juiste prijzen hanteert. Tenslotte deelt hij de klant mee hoeveel de klant moet betalen en handelt dit financieel of administratief af en sluit de kassalade. Bij contante betalingen roomt hij de kassa af.

Ook wanneer de klant een bestelling komt afhalen, de artikelen zelf heeft geregistreerd (zelf scannen) of de aankoop online heeft gedaan, registreert hij de administratieve en/of financiële afhandeling van deze verkopen in het systeem. Wanneer van toepassing belt of mailt hij klanten na om aan te geven dat bestellingen/aankopen beschikbaar zijn voor de klant.

### Resultaat

De verkopen zijn foutloos afgehandeld en geregistreerd.

De klant is geïnformeerd en geholpen volgens de eisen van de organisatie.

### Gedrag

- Heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo bij de (financiële) afhandeling.
- Houdt nauwkeurig in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert afwijkingen tijdig.
- Maakt de juiste berekeningen met geld en gaat eerlijk met het geld om.
- Is alert op het voorkomen van (criminele) derving en volgt daarbij de kassainstructies, roomt met regelmaat af, laat de kassalade niet onnodig openstaan en stimuleert klanten elektronisch te betalen.
- Voert zorgvuldig de voorgeschreven (werk)procedures (o.a. uit het beveiligingsplan), veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen uit.
- Is vriendelijk en beleefd naar de klant en geeft prioriteit aan de bediening van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2-W6: Sluit het afrekenstelsel af

### Omschrijving

De verkoper sluit het afrekenstelsel af. Hij telt het geld uit de geldlade en/of afroombos en registreert dit conform de instructies. Hij brengt de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats.

### Resultaat

Het afsluiten van het afrekenstelsel, tellen, bewaren en registreren van het geld en waardepapieren zijn volgens kassa-instructies veilig uitgevoerd.

### Gedrag

- Voert zorgvuldig de voorgeschreven (werk)procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen uit.
- Maakt de juiste berekeningen met geld en waardepapieren en gaat eerlijk met geld en de waardepapieren om.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2-W7: Neemt (online)verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten aan

### Omschrijving

De verkoper ontvangt (online) een vraag of verzoek, bestelling of klacht. Hij verzamelt alle gegevens voor de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht, registreert deze en controleert of hij voldoende gegevens heeft om de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht te kunnen behandelen. Desgewenst handelt hij binnenkomende

#### B1-K2-W7: Neemt (online)verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten aan

reacties/vragen op de website af. Hij gaat na bij welke bedrijfsprocedure de vraag of het verzoek, de bestelling en/of de klacht past. Binnen zijn bevoegdheid past hij de procedure toe of overlegt met zijn leidinggevende. Hij licht de behandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht aan de klant toe, maakt afspraken met de klant en volgt de afspraken op.

##### Resultaat

Het verzoek, de bestelling of de klacht is aangenomen volgens de (wettelijke) bedrijfsprocedures.

##### Gedrag

- Roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt volgens procedures melding van vragen/verzoeken, bestellingen en klachten en zorgt bij het overdragen van verzoeken en klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is.
- Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, verzamelt noodzakelijke informatie bij de klant, komt afspraken met de klant na en neemt verzoeken en klachten serieus.
- Hanteert bedreven de voorgeschreven (werk)procedures en reageert consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, het protocol en de normen en waarden.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K2-W8: Neemt deel aan werkoverleg

##### Omschrijving

De verkoper bespreekt in het werkoverleg ervaringen van de werkvloer en in de samenwerking en brengt opvallende zaken in. Hij verzamelt zo mogelijk daarvoor informatie en stelt waar nodig aanvullende vragen. Hij doet voorstellen ten aanzien van het assortiment en/of (verbetering van) de serviceverlening aan de klanten, of om kosten te reduceren en/of omzet te verhogen.

##### Resultaat

Het werkoverleg is gericht op het optimaliseren van de werkuitvoering en -sfeer: de leidinggevende en collega's zijn op de hoogte van opvallende zaken op de werkvloer en relevante knelpunten zijn besproken.

##### Gedrag

- Deelt proactief wat hem is opgevallen tijdens zijn werk, vertelt duidelijk zijn idee hierover en doet mogelijk realistische verbetervoorstellen.
- Luistert actief naar de inbreng van anderen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### **Nederlandse taal**

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Nederlandse taal deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op [www.s-bb.nl/generieke-kwalificatie-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-kwalificatie-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

### **Rekenen**

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel rekenen deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op [www.s-bb.nl/generieke-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

### **Loopbaan en burgerschap**

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap deel uit. De kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op [www.s-bb.nl/generieke-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

P1 Verkoper

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

Beroepsvereisten

Nee