



Werkstuk + Presentatie Verkoper

Basisdeel 1 - Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen & Basisdeel 1 - Kerntaak 2 Verkoopt en handelt verkoop af

crebonummer 25167
cohort vanaf 2015-2016
versie 1.2

Handleiding voor de examenkandidaat

Wat is je examenopdracht?

Je examenopdracht bestaat uit twee onderdelen:

1. Je maakt een werkstuk over je leerbedrijf.
2. Je houdt een presentatie over je werkstuk.

Waar in dit document wordt gesproken over winkel, wordt altijd je leerbedrijf bedoeld.

Wat is je werkwijze?

- Je maakt het werkstuk alleen.
- Gebruik voor het maken van het werkstuk een computerprogramma. Bijvoorbeeld Word.
- Zorg dat het werkstuk er verzorgd uitziet. Nummer de bladzijden.
- Het is belangrijk dat je een uitgebreide beschrijving geeft over de verschillende onderwerpen. Het werkstuk mag geen opsomming zijn van alleen de gevraagde punten. Zorg ervoor dat het een goed lopend verhaal is met een logische samenhang.
- Schrijf de tekst van het werkstuk in je eigen woorden.
- Knippen en plakken van internet of andere media is niet toegestaan. Je mag natuurlijk wel afbeeldingen en foto's van internet gebruiken. Houd hierbij wel rekening met copyright. Je kunt ook bepaalde artikelen of bijlagen achterin het werkstuk opnemen.
- Geef aan het einde van het werkstuk een overzicht van alle bronnen waaruit je informatie hebt gehaald. Gebruik minstens drie verschillende bronnen, waarvan minimaal twee verschillende soorten bronnen.
- Als je het werkstuk hebt geschreven, dan geef je dit aan de docent om te beoordelen. Je kunt maximaal 139 punten halen. Vanaf 84 punten heb je een voldoende.
- Nadat de docent je werkstuk met een voldoende heeft beoordeeld, houd je een presentatie. Als het kritisch criterium voldaan is en je voor 12 van de 13 overige criteria minimaal een voldoende hebt, dan heb je een voldoende voor je presentatie.
- Heb je een voldoende voor je werkstuk en je presentatie, dan heb je het examen behaald.

Veel succes!

Indeling en punten	
Het werkstuk wordt pas nagekeken als het er verzorgd uitziet en volgens de onderstaande indeling is gemaakt.	
Onderdeel	Maximaal aantal punten
Voorblad	moet voldaan zijn
Inhoudsopgave	moet voldaan zijn
Inleiding	4 punten
Hoofdstuk 1: Beschrijving van de winkel	30 punten
Hoofdstuk 2: Ontvangst en opslag van goederen	7 punten
Hoofdstuk 3: Marketingmix	31 punten
Hoofdstuk 4: Het assortiment	34 punten
Hoofdstuk 5: Service en klachtenbeleid	11 punten
Hoofdstuk 6: Duurzaam ondernemen	5 punten
Hoofdstuk 7: Derving en beveiligingsplan	10 punten
Hoofdstuk 8: Schoonmaken	3 punten
Conclusie	4 punten
Bronvermelding	moet voldaan zijn
Bijlagen	moet voldaan zijn
Werkstuk totaal	139 punten

Voor dit werkstuk kun je in het totaal 139 punten halen. Vanaf 84 punten heb je een voldoende.

Wat staat er in je werkstuk?

Voorblad (moet voldaan zijn)

Op het voorblad zet je de volgende informatie:

- de titel
- je naam
- je deelnemersnummer/ studentnummer
- je klas
- de datum waarop je je werkstuk inlevert
- een afbeelding van je winkel

Inhoudsopgave (moet voldaan zijn)

De inhoudsopgave bestaat uit een opsomming van de verschillende onderdelen van je werkstuk. Namelijk:

- de inleiding
- de hoofdstukken met de paragrafen
- de conclusie
- de bronvermelding
- de bijlagen

Achter de verschillende onderdelen zet je de pagina waarop dat onderdeel begint.

Inleiding (4 punten)

In de inleiding beschrijf je kort:

- waar het werkstuk over gaat
- waarom het belangrijk is om kennis te hebben over de branche, de winkel en het assortiment

Hoofdstuk 1: Beschrijving van de winkel (30 punten)

Paragraaf 1.1 Organisatie

- Wat voor soort winkelvorm is jouw leerbedrijf (supermarkt, speciaalzaak etc.)? Omschrijf de winkel in het kort.
- Welk verkoopsysteem heeft de winkel? (zelfbediening – zelfkeuze/semizelfbediening – bediening) Geef twee voorbeelden van dit verkoopsysteem.
- Hoeveel mensen werken er in de winkel?
- Zijn er meer filialen van deze winkel? Zo ja, hoeveel filialen zijn er? En hoeveel medewerkers werken er in totaal?
- Is de winkel een grootwinkelbedrijf of hoort het bij het midden- en kleinwinkelbedrijf? Leg je antwoord uit.
- Teken een organigram van de winkel. Op de volgende pagina zie je een voorbeeld. Als je in een grootwinkelbedrijf werkt, dan hoef je alleen jouw filiaal te tekenen. Schrijf duidelijk op welke functies er zijn in de winkel. Schrijf bij vier functies de belangrijkste taken op.
- Omschrijf jouw eigen functie. Schrijf jouw functie duidelijk in het organigram op.
- Bij welke functies horen leidinggevende taken?



(Dit voorbeeld-organigram is opgesteld met Word via het menu Invoegen – Afbeelding – Organigram)

Paragraaf 1.2 Communicatie en overleg

Overleg met collega's is belangrijk om werk te verdelen. En om mee te denken over verbeteringen voor de winkel.

In de winkel wordt op verschillende manieren met elkaar overlegd, bijvoorbeeld:

- werkoverleg
- beoordelingsgesprekken
- functioneringsgesprekken
- Beschrijf twee vormen van overleg die er in jouw winkel zijn. Schrijf bij ieder overleg op:
 - wie er bij aanwezig zijn
 - om de hoeveel tijd het overleg is
 - wat het doel van het overleg is
 - welke onderwerpen besproken worden (schrijf minimaal drie onderwerpen op)

Paragraaf 1.3 De branche

- Omschrijf de branche waar jouw leerbedrijf bijhoort.
Op de website van Detailhandel.info staan veel cijfers. Bijvoorbeeld over het aantal winkels in de branche, de gemiddelde omzet en de gemiddelde vloeroppervlakte. Kies drie gegevens uit die jij belangrijk vindt. Verwerk deze gegevens in de omschrijving van de branche.

Paragraaf 1.4 Ontwikkelingen in de retail

- Verzamel twee actuele (nieuws)berichten. Deze nieuwsberichten gaan over twee verschillende ontwikkelingen in de retail die ook van invloed zijn op jouw branche.
Bijvoorbeeld een bericht over ontwikkelingen op gebied van productie (milieuvriendelijk produceren, dierenwelzijn), technologische ontwikkelingen (opkomst van internet, nieuwe technologie in de winkel), branchevervaging, arbeidsmarkt.
Plak of scan deze nieuwsberichten in je werkstuk. Vermeld hierbij de bron.
- Geef van beide ontwikkelingen een concreet voorbeeld van de gevolgen in jouw branche.
- Doet jouw winkel aan e-commerce?
 - Ja, beschrijf wat de winkel aan e-commerce doet.
 - Nee, bedenk wat de winkel aan e-commerce kan doen.

Hoofdstuk 2: Ontvangst en opslag van goederen (7 punten)

Paragraaf 2.1 Ontvangst en opslag van goederen

- Maak een plattegrond van het magazijn van jouw winkel. Laat in je plattegrond duidelijk zien:
 - hoe het magazijn is ingedeeld
 - waar de ingang is
 - waar de goederen worden gelost
 - waar de goederen worden opgeslagen
- Beschrijf de taken die jij hebt bij het ontvangen en opslaan van binnenkomende goederen.
- Beschrijf welke opslagmethoden er zijn in het magazijn van jouw winkel? Maak drie foto's van opslagmethoden in het magazijn van de winkel.
- Beschrijf het proces van het retourneren van goederen/emballage in jouw winkel.
- Beschrijf wat je moet doen als er afwijkingen zijn bij de goederencontrole in jouw winkel.

Hoofdstuk 3: Marketingmix (31 punten)

Paragraaf 3.1 De doelgroep

- Winkels proberen meestal een bepaalde groep klanten te trekken. Deze groep bestaat dan uit mensen met dezelfde kenmerken. Zo'n groep heet de doelgroep.
Beschrijf de doelgroep(en) waar jouw winkel zich op richt.

Paragraaf 3.2 Plaats

- Beschrijf de locatie van jouw winkel.
Waarom heeft de winkel voor deze locatie gekozen?
Beschrijf de voor- en nadelen van de plaats waar de winkel gevestigd is.
- Beschrijf het exterieur. Leg uit of dit exterieur wel of niet bij de winkelformule past. Maak een foto van dit exterieur en neem deze op in je werkstuk.
- Zijn de concurrenten op een zelfde soort plaats gevestigd?
Geef voorbeelden van concurrenten die op een zelfde soort plaats zijn gevestigd.

Paragraaf 3.3 Product

- Beschrijf het assortiment van de winkel.
Beschrijf daarbij ook of:
 - het assortiment breed of smal is. Geef hierbij een voorbeeld.
 - het assortiment diep of ondiep is. Geef hierbij een voorbeeld.
- Schrijf op welke artikelen bij het kernassortiment horen.
Schrijf op welke artikelen bij het randassortiment horen.
- Richt de winkel zich op prijsdistributie of op servicedistributie?
Geef minimaal twee voorbeelden.
- Is het assortiment gelijk aan het assortiment van de concurrent?
Schrijf de verschillen op tussen jullie assortiment en het assortiment van twee concurrenten.
- Zijn er veranderingen die jij graag in het assortiment zou willen?
 - Ja, beschrijf de veranderingen. Leg uit waarom deze veranderingen goed zijn.
 - Nee, leg uit waarom jij geen veranderingen zou toepassen.

Paragraaf 3.4 Presentatie

- Leg uit waarom het logo van de winkel wel of niet bij de winkelformule past.
- Werkt jouw winkel met een presentatieplan en/of schappenplan?
 - Zo ja, beschrijf wat er in het presentatieplan en/of schappenplan staat.
 - Zo nee, beschrijf wat er het presentatieplan en/of schappenplan zou kunnen staan.
- Beschrijf hoe de winkel is ingericht. Beschrijf de vloerbedekking, de verlichting, het meubilair, de etalages, de displays en het kleurgebruik. Maak foto's van de winkelinrichting en voeg deze toe aan je werkstuk.
Leg uit waarom de inrichting bij de winkelformule past?
- Beschrijf hoe de artikelen gepresenteerd worden. Maak foto's van vaste en tijdelijke artikelpresentaties en voeg deze toe aan je werkstuk.
- Geef een voorbeeld van artikelen die worden gepresenteerd op:
 - bukhoogte
 - grijphoogte
 - ooghoogte
 - reikhoogteMaak van elk voorbeeld een foto en voeg deze toe aan je werkstuk.
- Laat met een plattegrond de routing van jouw winkel zien.
- Waarin verschilt de presentatie in jouw winkel met de presentatie van de concurrent? Gebruik foto's om het verschil te laten zien.

Paragraaf 3.5 Promotie

- Beschrijf de promotiemix waarmee de winkel klanten informeert over de winkel. Welke reclame wordt er gemaakt? Worden er mailings naar klanten verstuurd? Heeft de winkel een website of is het actief op Facebook en Twitter?
- Doet de winkel mee aan plaatselijke evenementen die zich lenen voor reclame? Denk aan sponsoring van een plaatselijke club. Of aan deelname aan een braderie of festival.
- Hoe speelt de winkel in op speciale dagen, zoals: Moederdag, Valentijnsdag, Kerstmis, EK- of WK-voetbal?

Paragraaf 3.6 Prijs

- Worden klanten gelokt met kortingen en acties? Voor welke artikelen?
- Hoe zijn de prijzen in de winkel als je deze prijzen vergelijkt met de concurrenten? Geef twee voorbeelden van producten die bij de concurrent goedkoper zijn. En geef twee voorbeelden van producten die bij de concurrent duurder zijn.

Paragraaf 3.7 Personeel

- Aan welke eisen moet het personeel in jouw winkel voldoen?
- Hoe wordt de klant benaderd?
Wat kan het personeel doen om te helpen bij het verhogen van de omzet?
- Zijn er concurrenten die duidelijk andere eisen stellen aan het personeel? Beschrijf welke eisen anders zijn. En beschrijf welke eisen hetzelfde zijn.

Paragraaf 3.8 Verbeterpunten

In de bovenstaande vragen heb je jouw winkel vergeleken met de concurrenten.

- Schrijf minimaal twee punten op waar de concurrenten goed in zijn en waar jouw winkel iets van kan leren. Leg ook uit waarom jij dat vindt.

Hoofdstuk 4: Het assortiment (34 punten)

Paragraaf 4.1 Assortimentsopbouw

- Maak een overzicht van de assortimentsopbouw van jouw winkel.
 - Welke assortimentsgroepen zijn er?
 - Verdeel de drie belangrijkste assortimentsgroepen in artikelgroepen.
 - Beschrijf de artikelsoorten van drie artikelgroepen.

Paragraaf 4.2 Seizoensartikelen

- Komen er in jouw winkel seizoensartikelen voor? Als dat zo is, beschrijf dan zo volledig mogelijk welke seizoensartikelen dat zijn. Als jouw winkel geen seizoensartikelen heeft, schrijf dan twee redenen op waarom dat zo is.

Paragraaf 4.3 Artikelkennis artikelgroep 1

Kies een artikelgroep en kies uit deze artikelgroep één artikel. Beschrijf voor het gekozen artikel de volgende onderwerpen:

- Kenmerken van het artikel:
 - Waar is het artikel van gemaakt? (grondstoffen en/of ingrediënten)
 - Waar komt het artikel vandaan?
 - Wat zijn de producteigenschappen van het artikel? (type, afmeting, samenstelling, constructie, prijs-kwaliteitverhouding)
 - Welke informatie is van belang voor klanten als ze het artikel willen kopen?
- Doelgroep:
 - Wat is de belangrijkste doelgroep voor dit artikel?
- Indeling merken:
 - Is er van het artikel een A-merk, B-merk, C-merk en/of huismerk?
 - Als dat zo is, zijn er dan kwaliteitsverschillen tussen de merken? En hoe groot is het prijsverschil?
 - Als dat niet zo is, schrijf dan twee redenen op waarom er geen A-merk, B-merk, C-merk en/of huismerken zijn.
- Milieu:
 - Welke informatie kun je bij verkoop van het artikel geven over het milieu? (bijvoorbeeld EKO-keurmerk, energieverbruik, verpakking, recycling, productie)

Paragraaf 4.4 Artikelkennis artikelgroep 2

Kies een tweede artikelgroep en kies uit deze artikelgroep één artikel. Beschrijf voor het gekozen artikel dezelfde onderwerpen als je voor artikelgroep 1 hebt gedaan.

Paragraaf 4.5 Artikelkennis artikelgroep 3

Kies een derde artikelgroep en kies uit deze artikelgroep één artikel. Beschrijf voor het gekozen artikel dezelfde onderwerpen als je voor artikelgroep 1 en 2 hebt gedaan.

Hoofdstuk 5: Service en klachtenbeleid (11 punten)

Paragraaf 5.1 Ruilen, retourneren en garantie

- Welke voorwaarden heeft de winkel voor het ruilen en retourneren van artikelen?
- Welke artikelen hebben garantie? Hoelang duurt de garantie? En wat zijn de voorwaarden?
- Zijn er in de winkel branchespecifieke verkoopvoorwaarden? Beschrijf de branchespecifieke verkoopvoorwaarden.
Denk hierbij aan:
 - artikelen die niet aan minderjarigen mogen worden verkocht, zoals alcohol
 - artikelen waar je als verkoper extra informatie over moet geven, zoals medicijnen en dieetproducten
 - overige branchespecifieke verkoopvoorwaarden

Paragraaf 5.2 Het verlenen van service

- Verleent de winkel extra vormen van service?
Beschrijf welke service de winkel kan bieden. Denk hierbij aan:
 - thuisbezorgen
 - klantenkaart, spaarsysteem, cadeaubonnen
 - overige branchespecifieke service

Paragraaf 5.3 De afhandeling van klachten

- Waarom is een goede klachtenafhandeling belangrijk?
- Welke procedures volgen jij en jouw collega's bij klachten?
- Hoe zorgt de winkel ervoor dat de klacht zo goed mogelijk wordt opgelost?
- Hoe gaat de winkel om met klachten die ongegrond zijn?
- Welke documenten gebruik je om de klacht te registreren?
- Wat doe je met de gegevens van een klacht als de klacht is opgelost?
- Geef twee voorbeelden van klachten. Beschrijf hoe deze klachten zijn afgehandeld.

Hoofdstuk 6: Duurzaam ondernemen (5 punten)

Paragraaf 6.1 Duurzaam ondernemen

- Neemt de winkel maatregelen om de hoeveelheid afval te verminderen?
 - Ja, beschrijf de maatregel(en).
 - Nee, bedenk dan een haalbare maatregel die de winkel zou kunnen nemen.
- Maak een foto binnen jouw winkel of branche van:
 - een recyclebare verpakking/product
 - een biologisch afbreekbare verpakking/product
 - een herbruikbare verpakking/product
- Neemt de winkel maatregelen om energie te besparen?
 - Ja, beschrijf de maatregel(en).
 - Nee, bedenk dan een haalbare maatregel die de winkel zou kunnen nemen.

Hoofdstuk 7: Derving en beveiligingsplan (10 punten)

Paragraaf 7.1 Criminele en niet-criminele derving

- Geef drie voorbeelden van niet-criminele derving binnen jouw winkel.
- Geef drie voorbeelden van criminele derving binnen jouw winkel.
- Beschrijf wat de gevolgen zijn van derving voor jouw winkel.

Paragraaf 7.2 Diefstal en overvallen

- Neemt jouw winkel technische maatregelen om diefstal of overvallen te voorkomen?
 - Ja, maak drie foto's van technische maatregelen die jouw winkel neemt om diefstal of overvallen te voorkomen.
 - Nee, zoek drie afbeeldingen van technische maatregelen die jouw winkel zou kunnen nemen om diefstal of overvallen tegen te gaan.
- Beschrijf drie voorbeelden van organisatorische maatregelen die jouw winkel neemt om diefstal en overvallen te voorkomen.
- Beschrijf wat je moet doen bij een winkeldiefstal.
- Beschrijf wat je moet doen bij een overval.
- Beschrijf wat je moet doen bij crimineel gedrag van collega's.

Hoofdstuk 8: Schoonmaken (3 punten)

Paragraaf 8.1 Schoonmaakplan

- Heeft de winkel een schoonmaakplan?
 - Zo ja, beschrijf de onderdelen uit dit schoonmaakplan.
 - Zo nee, beschrijf hoe de winkel wordt schoongemaakt (wie doet wat, wanneer en hoe vaak?).
- Heb je verbeterpunten voor het schoonmaakplan of de beschrijving van het schoonmaken?
 - Zo ja, welke verbeterpunten heb je? Schrijf minstens twee punten op. Leg je antwoord uit.
 - Zo nee, wat vind je goed aan het schoonmaakplan of de beschrijving? Schrijf minstens twee punten op. Leg je antwoord uit.

Conclusie (4 punten)

In de conclusie beschrijf je in je eigen woorden:

- hoe je het vond om dit werkstuk te maken
- wat je ervan geleerd hebt (schrijf minimaal twee leerpunten op)
- wat je in de toekomst nog wil leren over de onderwerpen van dit werkstuk

Bronvermelding (moet voldaan zijn)

Aan het eind van je werkstuk beschrijf je de bronnen waar je de informatie vandaan gehaald hebt. Schrijf alle bronnen netjes onder elkaar.

Je gebruikt minimaal drie bronnen bij het schrijven van je werkstuk. Waarvan minimaal twee verschillende soorten bronnen. Voorbeelden van soorten bronnen zijn:

- een boek (schrijf de titel, de naam van de auteur, de uitgever en de datum van publicatie op)
- internet (schrijf de naam van de website op en als het mogelijk is ook de titel van het artikel, de naam van de auteur en de datum van publicatie)
- een vakblad (schrijf de naam van het vakblad, de titel van het artikel, de naam van de auteur en de datum van publicatie op)
- een interview met een deskundige (schrijf de naam van de deskundige en de datum van het gesprek op)
- een bezoek aan een bedrijf (schrijf de naam van het bedrijf op en de persoon die je hebt gesproken)

Bijlagen (moet voldaan zijn)

- De bijlagen bij je werkstuk voeg je toe achter de bronvermelding.
- Nummer de bijlagen en zorg dat ze ook in de inhoudsopgave staan.

Presenteren van je werkstuk

Is je werkstuk met minimaal een voldoende beoordeeld? Dan presenteer je het werkstuk in de klas of voor je docent.

Deze presentatie duurt ongeveer 15 minuten. Dat is inclusief het beantwoorden van vragen. De docent beoordeelt je presentatie.

Zorg voor een duidelijke introductie, kern en afronding van de presentatie. Gebruik voor je presentatie bijvoorbeeld: PowerPoint of Prezi.

In de presentatie:

- vertel je over de inhoud van het werkstuk;
- laat je zien dat je voldoende kennis hebt van de onderwerpen in dit werkstuk;
- beantwoord je vragen van de docent en/of medestudenten.

Beoordelingscriteria

- Je presentatie heeft een duidelijke opbouw (introductie-kern-afsluiting).
- Je vertelt over je werkwijze en onderbouwt de keuzes die je hebt gemaakt.
- Je hebt kennis van de organisatiestructuur van je winkel.
- Je hebt kennis van communicatie en overleg in je winkel.
- Je hebt kennis van de branche van je winkel.
- Je hebt kennis van ontwikkelingen in de retail.
- Je hebt kennis van de ontvangst en opslag van goederen in je winkel.
- Je hebt kennis van de winkelformule en marketingmix van je winkel.
- Je hebt kennis van het assortiment in je winkel.
- Je hebt kennis van de klachtenafhandeling in je winkel.
- Je hebt kennis van duurzaam ondernemen in je winkel.
- Je hebt kennis van derving in je winkel.
- Je hebt kennis van het beveiligingsplan in je winkel.
- Je hebt kennis van het schoonmaakplan in je winkel.