

Leerlijn Winkelmedewerker 2019 (sector handel en dienstverlening)

1. Omgaan met klanten
2. Artikelen aanvullen/controleren/spiegelen/ prijzen
3. Schoonmaken
4. Afval, emballage en milieu
5. Pakbon/vrachtbrief controleren
6. Helpen achter de toonbank/bedienen kassa

Leerstandaard VSO praktijkvakken

Leerjaar	1	2	3	4	5	6	Uitstroombestemming			
Leerroute 5 75%	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Arbeid: met certificaten/MBO Entree Referentieniveau 1F, onderdelen 2F
Leerroute 4 75%	6	7	8	9	10	11	12	Arbeid FN M5-E6		
Leerroute 3 75%	6	7	8	8	9	9	Arbeid: arbeidsmatige dagbesteding/Beschut werk FN E3-E4			
Leerroute 2 75%	4	4	5	5	6	6	Dagbesteding: taakgericht of activerend			
Leerroute 1 75%	Plancius Leerlijn VSO 1- 2						Dagbesteding: belevingsgericht			

De meeste leerlijnen praktijkvakken starten bij niveau 6. Deze leerlijnen praktijkvakken worden ingezet voor leerlingen met uitstroombestemming Arbeid. De leerstandaard praktijkvakken wijkt af van de leerstand doelgroepenmodel, omdat een praktijkvak pas in het VSO aangeboden wordt. Alle leerlingen starten in niveau 6. Leerlingen in de hogere doelgroepen gaan sneller door het niveau heen. Leerlijnen waarin lagere niveaus zijn ingevuld kunnen ingezet worden voor leerlingen met uitstroombestemming dagbesteding.

Sector	Dienstverlening	
Leerlijn	Winkelmedewerker	Versie 2019
Uitstroombestemming	Dagbesteding en arbeid	Niveau 8: Werken in de winkel Niveau 13: Aankomend verkoopmedewerker: branchegericht Certificaat SVA1 Niveau 16: Aankomend verkoopmedewerker: SVA2/MBO-entree
Kerdoel 4:	De leerling ontwikkelt specifieke beroepsvaardigheden die passen bij de eigen keuzes, mogelijkheden en beperkingen. Afhankelijk van het gekozen beroep kan dat een combinatie zijn van vakspecifieke fysieke, manuele en/of mentale vaardigheden, kwaliteiten of vermogens zijn.	

Benoemt = gelijk aan wijst aan / pakt / loopt er naar toe

Hoofddoel	1	2	3	4
	5	6	7	8
1. Omgaan met klanten		1. Wast zijn handen voor hij begint te werken 2. Begroet de klant	1. Begroet de klant bij binnenkomst	1. Laat de klant weten dat hij de klant heeft opgemerkt (kan ik u helpen)
2. Artikelpresentatie (aanvullen/controleren/spiegelen/ prijzen)		1. Signaleert lege plekken in schappen 2. Benoemt wat bijvullen is	1. Tilt/draagt/zet neer de dozen op de juiste wijze (tiltechniek) 2. Gebruikt de juiste snijtechniek om een doos open te maken/verpakkingsplastic te verwijderen met breekmes	1. Transporteert goederen van magazijn naar winkel met een rolcontainer/dolly voor aanvulling 2. Zorgt dat de klanten geen overlast hebben van zijn werkzaamheden
3. Schoonmaken		1. Draagt (schone) werkkleding 2. Pakt de schoonmaakkar	1. Veegt/swiffert de vloer 2. Raapt kleine voorwerpen op	1. Mopt de vloer 2. Maakt de keuken/ personeelsruimten/ toiletten schoon

4. Afval, emballage en milieu		1. Scheidt verpakkingsmaterialen (karton, plastic) 2. Trekt plastic van de doos en maakt de doos plat	1. Geeft per soort afval welk materiaal het betreft 2. Voert van afval karton en plastic af op de daarvoor bestemde plek	1. Sorteert per soort afval en voert dit op de juiste wijze af 2. Benoemt waarom het belangrijk is afval te scheiden
5. Pakbon/vrachtbrief controleren			1. Weet wat het verschil is tussen pakbon/vrachtbrief	1. Neemt de pakbon in ontvangst
6. Helpen achter de toonbank/bedienen kassa			1. Pakt producten/artikelen in een plastic zak	1. Verzamelt materialen om in te pakken 2. Pakt eenvoudige cadeautjes mooi in
	9	10	11	12
1. Omgaan met klanten	1. Beantwoordt vragen of verwijst hen door	1. Loopt met de klant mee om te wijzen waar hij/zij moet zijn 2. Voert een eenvoudige inpak opdracht uit (bv. boek, recht pakje)	1. Geeft informatiemateriaal mee; brengt, wijst aan, zoekt artikelen op 2. Sluit het gesprek op een juiste manier af	1. Meldt winkeldiefstal aan zijn leidinggevende 2. Vertelt de klant de juiste prijs van een artikel 3. Gebruikt passende beleefdheidsvormen '(u' waar moet, 'jij' waar het mag
2. Artikelpresentatie (aanvullen/controleren/spiegelen/ prijzen)	1. Opent en pakt de doos uit en plaatst de (non)-food' artikelen op de juiste plek in de vakken/schappen (bijvullen)	1. Spiegelt (product met etiket naar voren zetten, oudere artikelen vooraan zetten)	1. Controleert artikelen op houdbaarheidsdatum en verwijdert over datum artikelen 2. Controleert of product- en/of prijsinformatie goed zichtbaar is	1. Voorziet artikelen van de juiste prijs (met prijstang) 2. Vindt artikelen terug in een winkel
3. Schoonmaken	1. Zeemt de ramen/vitrines	1. Ruimt gebroken artikelen op 2. Maakt de schappen schoon (leeghalen, afnemen, terugzetten)	1. Reinigt de winkelschappen	1. Schrobt de vloer met een schrobmachine

4. Afval, emballage en milieu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stapelt lege kratten en maakt ze gereed voor afvoer 2. Gebruikt de steekwagen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controleert de vracht op zichtbare breuk/schade 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verzamelt de benodigde hulpmiddelen om goederen op te pakken en te transporteren 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telt de verpakkingseenheden 2. Geeft aan welke route gelopen wordt van ontvangst naar magazijn/winkel
5. Pakbon/vrachtbrief controleren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controleert de pakbon met de inhoud van de levering 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Benoemt/herkent kolommen van een pakbon (artikelnaam-artikelnummer-aantal) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controleert (zorgvuldig) of de geleverde goederen overeenkomen met de pakbon 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vergelijkt de verpakkingseenheden met de pakbon 2. Noteert gegevens goed leesbaar en eenduidig
6. Helpen achter de toonbank/bedienen kassa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Helpt achter de toonbank: brood, kaas, vleeswaren (producten snijden/inpakken) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Werkt hygiënisch en veilig 2. Benoemt/kent de veiligheidsvoorschriften bij de verschillende afdelingen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pakt breekbare- en cadeautjes met onregelmatige vormen goed beschermd in 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zorgt dat de presentatie er verzorgd uit ziet
	13	14	15	16
1. Omgaan met klanten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vraagt tijdig hulp al hij niet weet wat/hoe hij iets moe doen. 2. Is op de hoogte van veiligheid en RAAK (reageren, accepteren, afgeven, kijken) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bepaalt op basis van informatie op welke wijze hij de klant benadert 2. Leest van een etiket hoe iets gebruikt/behandeld moet worden 3. Weet welke stappen hij kan ondernemen wanneer de klant vraagt naar een artikel dat niet in de winkel te koop is 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maakt een snelle en juiste inschatting van de klantvraag door goed te luisteren en door te vragen 2. Adviseert de klant op basis van artikelkennis/modelijkheden van het assortiment 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Handelt teruggebracht/te ruilen goederen af 2. Behandelt klachten van klanten
2. Artikelpresentatie (aanvullen/controleren/spiegelen/ prijzen)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gebruikt de scanner op de voorgeschreven wijze 2. Noemt symbolen op de omverpakking/dozen (minimaal 3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brengt een beveiligingslabel aan 2. Controleert artikelcodering en prijzen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Voorkomt/reduceert derving (verlies van inkomsten door diefstal en breukschade) 2. Haalt artikelen die onverkoopbaar zijn uit het schap en voert deze af 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Heeft een goed balans tussen werktempo en zorgvuldigheid 2. Gaat na of de getelde voorraad overeenkomt met de geregistreerde voorraad 3. Werkt volgens het FIFO-systeem of andere presentatievoorschriften

3. Schoonmaken	1. Coats periodiek de vloer (machinaal)	1. Maakt schoon conform de veiligheidsvoorschriften	1. Voert het reinigingsplan in een vlot tempo uit	1. Registreert, controleert, evalueert zijn eigen werk
4. Afval, emballage en milieu	1. Pakt na controle de geleverde goederen uit 2. Noemt logo's m.b.t. milieu of afvalscheiding (minimaal)	1. Verdeelt de goederen en slaat de goederen op de juiste plaats in het magazijn/winkel op	1. Meldt afwijkingen aan een collega/leidinggevende	
5. Pakbon/vrachtbrief controleren	1. Signaleert afwijkingen op een pakbon	1. Meldt de afwijkingen aan de artikelen/ goederen aan zijn leidinggevende	1. Geeft retouren mee aan de leverancier/vervoerder	1. Controleert bij een online bestelling of de levering klopt met de pakbon 2. Neemt contact op met de klant dat hij de bestelling kan ophalen in de winkel
6. Helpen achter de toonbank/bedienen kassa	1. Maakt de kassa gebruiksklaar (opstarten, aanmelden, geldlade installeren) 2. Gaat veilig om met machines/hulpmiddelen	1. Registreert de verkoop m.b.v. een scanner. 2. Bepaalt het totaalbedrag	1. Houdt zich aan de voorgeschreven procedures m.b.t. waardepapieren en veiligheid (kassalade niet open laten staan) 2. Geeft het juiste wisselgeld terug/handelt de pinbetaling af	1. Neemt op passende wijze afscheid van de klant/bedankt voor zijn aankoop 2. Sluit de kassa, meldt zich af, transporteert de kassalade naar de daarvoor bestemde plaats