



Nul- en voortgangsmeting Verkoper

Basisdeel 1 - Kerntaak 2 Verkoopt en handelt verkoop af

deelnemer
bedrijf
praktijkopleider
school
praktijkbegeleider
datum nulmeting
datum voortgangsmeting

crebonummer 25167
cohort vanaf 2015-2016
versie 1.2

Handleiding Nul- en voortgangsmeting (praktijkbegeleider en –opleider)

Nulmeting

Stap 1	<p>Vul de nulmeting in</p> <p>Noteer bij ieder werkproces wat de deelnemer al kan (Voldaan) en wat nog beter kan (Ontwikkelpunt). Als de deelnemer een (deel van een) werkproces niet in dit bedrijf kan oefenen, schrijft u dit op.</p> <p>Op basis van deze nulmeting maken de praktijkbegeleider, de deelnemer en de praktijkopleider afspraken over:</p> <ul style="list-style-type: none">■ welke leeropdrachten de deelnemer gaat uitvoeren;■ op welke datum de leeropdrachten afgerond zijn;■ wanneer de voortgangsmeting wordt ingevuld;■ welke begeleiding de deelnemer krijgt.
---------------	--

Voortgangsmeting

Stap 2	<p>Vul de voortgangsmeting in</p> <p>Noteer op het afgesproken moment bij ieder werkproces wat de deelnemer al kan (Voldaan) en wat nog beter kan (Ontwikkelpunt).</p> <p>Op basis van deze voortgangsmeting maken de praktijkbegeleider, de deelnemer en praktijkopleider afspraken over of de deelnemer aanvullende leeropdrachten gaat uitvoeren.</p> <p>Als de voortgangsmeting gebruikt wordt als onderdeel van de beslissing of de deelnemer toegelaten wordt tot de proeve van bekwaamheid, moet per werkproces minimaal 75% van de criteria voldaan zijn.</p>
---------------	--

Basisdeel 1- Kerntaak 2: Verkoopt en handelt verkoop af

W1: Maakt de verkoopruimte verkoopklaar en verzorgt deze

Context van de leeropdrachten:

Je maakt de verkoopruimte verkoopklaar voor de volgende dag. Je doet dit alleen of samen met collega's. Voor openingstijd:

- zet je de buitenpresentatie op, als dat nodig is
- maak je de gangpaden vrij
- maak je het afrekenstelsel gebruiksklaar door het systeem op te starten, de geldlade te installeren en materialen bij het afrekenpunt klaar te leggen
- controleer je of de veiligheidsmaatregelen goed werken

Je kijkt of er nog opruim- en schoonmaakwerkzaamheden in de verkoopruimte en -omgeving uitgevoerd moeten worden. Je voert de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uit.

	Nul- meting	Voort- gangs- meting
	O/V	O/V
1. Je werkt volgens de procedures en huisregels. Je werkt veilig en arbo-verantwoord. Je stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid op tijd in werking.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je kiest geschikte schoonmaakmaterialen en –hulpmiddelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je gebruikt de schoonmaakmaterialen en –hulpmiddelen veilig en verantwoord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Je laat zien dat je weet hoe het afrekenstelsel werkt. Je laat zien dat je weet hoe je de hulpmiddelen moet gebruiken bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en –stelsel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Je werkt goed samen met collega's. Je overlegt op tijd met collega's. Je overlegt regelmatig met collega's.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zijn alle criteria uit te voeren in het bedrijf?

(noteer de criteria-nummers die niet uit te voeren zijn en geef een toelichting)

Opmerkingen en ontwikkelpunten:

W2: Ontvangt en benadert klanten

Context van de leeropdrachten:

Je ontvangt klanten in de verkoopruimte. Je begroet de klanten, observeert de klanten en schat het type klant in.

Gedurende de tijd dat de klant in de verkoopruimte aanwezig is:

- stel je je zichtbaar op naar de klant
- hou je de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft
- hou je de klant in de gaten om te bepalen of deze geen diefstal pleegt
- hou je de klant in de gaten om te bepalen of je een verkoopgesprek kan starten met de klant (inspringmoment bepalen)

Wanneer de klant de verkoopruimte verlaat, neem je afscheid van de klant.

	Nul- meting	Voort- gangs- meting
	O/V	O/V
1. Je hebt de klanten ontvangen en benaderd volgens de procedures en huisregels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je hebt de klanten ontvangen en benaderd op een manier die past bij de klant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je hebt de klanten op een goed moment aangesproken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Je hebt de klanten ontvangen en benaderd op een manier die helpt om derving te voorkomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zijn alle criteria uit te voeren in het bedrijf?

(noteer de criteria-nummers die niet uit te voeren zijn en geef een toelichting)

Opmerkingen en ontwikkelpunten:

W3: Voert verkoopgesprekken

Context van de leeropdrachten:

Je stelt vragen om te achterhalen wat de klant wil.

Je helpt klanten door:

- het geven van informatie over het assortiment, producttoepassingen en artikeleigenschappen
- het doen van verkoopvoorstellen
- het adviseren over alternatieven
- het beantwoorden van vragen (bijvoorbeeld over producttoepassingen, artikeleigenschappen, leveringsvoorwaarden, levertijd en betaling)
- het opzoeken van informatie in het systeem
- het bestellen van artikelen, als dat nodig is

Je vraagt hulp of je verwijst de klant door naar een collega, als dat nodig is.

	Nul- meting	Voort- gangs- meting
	O/V	O/V
1. Je stelt goede vragen aan de klant om te achterhalen wat de klant wil. Je doet dit volgens de procedures en huisregels en op een manier die past bij de klant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je geeft de klant juiste informatie. Je doet dit volgens de procedures en huisregels en op een manier die past bij de klant. Je zoekt in het systeem informatie op, als dat nodig is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je doet verkoopvoorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen. Je adviseert de klant over alternatieven, als dat nodig is. Je doet dit volgens de procedures en huisregels en op een manier die past bij de klant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Je helpt de klant in een goed tempo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Je vraagt op tijd en op een juiste manier hulp aan collega's.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zijn alle criteria uit te voeren in het bedrijf?

(noteer de criteria-nummers die niet uit te voeren zijn en geef een toelichting)

Opmerkingen en ontwikkelpunten:

W4: Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar

Context van de leeropdrachten:

Je maakt artikelen op maat of gebruiksklaar. Wat je precies moet doen hangt af van de soort winkel waar je werkt of stage loopt en de wens en/of verwachting van de klant. Je kan hierbij denken aan:

- het uitvoeren van metingen
- het controleren van de kwaliteit van artikelen
- het gebruiken van materialen om artikelen verkoopklaar te maken
- het repareren van artikelen
- het bewerken van artikelen
- het verwerken van artikelen
- het bereiden van artikelen
- het verpakken en/of inpakken van artikelen
- het combineren van artikelen
- het bevestigen van artikelen

Als je de wens en/of verwachting van de klant niet kan uitvoeren, dan kom je met een alternatief. Of je geeft de klant informatie over hoe de klant toch kan krijgen wat hij wil.

Je geeft de klant informatie over hoe hij het artikel moet gebruiken dat je op maat of gebruiksklaar hebt gemaakt.

	Nul- meting	Voort- gangs- meting
	O/V	O/V
1. Je werkt volgens de procedures en huisregels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je houdt bij het op maat of gebruiksklaar maken van artikelen rekening met de artikelkenmerken en -mogelijkheden. Je gaat deskundig om met de materialen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je bent beleefd en respectvol tegen de klanten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Je werkt gestructureerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Je levert kwaliteit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zijn alle criteria uit te voeren in het bedrijf?

(noteer de criteria-nummers die niet uit te voeren zijn en geef een toelichting)

Opmerkingen en ontwikkelpunten:

W5: Handelt de verkoop af

Context van de leeropdrachten:

Je handelt verkopen af. Je geeft de klant informatie over de afhandeling van de verkoop. Bijvoorbeeld over betaal- en leveringsmogelijkheden, bezorgkosten, garantievoorwaarden, spaarsystemen en cadeaubonnen.

Je registreert de verkoop. Bijvoorbeeld met een scanner of door de prijs(code) in te voeren. Je controleert of het systeem de juiste prijs aangeeft.

Je vertelt de klant hoeveel hij moet betalen. Je handelt de betaling af. Je roemt de kassa af bij contante betalingen, als dat nodig is.

Je registreert ook de administratieve en/of financiële afhandeling van onderstaande verkopen in het systeem, als dat nodig is. Je doet dit volgens de procedures en de huisregels.

- Een klant komt een bestelling afhalen.
- Een klant heeft artikelen geregistreerd door zelf te scannen.
- Een klant heeft online een aankoop gedaan.

Je belt of mailt klanten om te zeggen dat de bestellingen/aankopen binnen zijn, als dat nodig is.

	Nul- meting	Voort- gangs- meting
	O/V	O/V
1. Je handelt de verkopen af volgens de procedures en huisregels. Je handelt de verkopen af volgens de veiligheidsvoorschriften en wettelijke regels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je controleert of het systeem de juiste prijzen aangeeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je maakt juiste berekeningen met geld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Je handelt de verkopen op de juiste manier en in een goed tempo af.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Je voorkomt zo goed mogelijk (criminele) derving door: <ul style="list-style-type: none">- de kassainstructies te volgen- te controleren of alle artikelen worden afgerekend- eerlijk om te gaan met geld- regelmatig af te romen- de kassalade niet onnodig open te laten staan- klanten te stimuleren om elektronisch te betalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Je bent vriendelijk en beleefd tegen de klanten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zijn alle criteria uit te voeren in het bedrijf?

(noteer de criteria-nummers die niet uit te voeren zijn en geef een toelichting)

Opmerkingen en ontwikkelpunten:

W6: Sluit het afrekenstelsel af

Context van de leeropdrachten:

Je sluit het afrekenstelsel af. Je telt het geld uit de geldlade en/of de afroombox. Daarna registreer je dit volgens de procedures. Vervolgens breng je de geldlade naar de juiste plek.

	Nul- meting	Voort- gangs- meting
	O/V	O/V
1. Je werkt volgens de procedures en huisregels. Je werkt volgens de veiligheidsvoorschriften en wettelijke regels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je maakt juiste berekeningen met geld en waardepapieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je gaat eerlijk om met geld en waardepapieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zijn alle criteria uit te voeren in het bedrijf?

(noteer de criteria-nummers die niet uit te voeren zijn en geef een toelichting)

Opmerkingen en ontwikkelpunten:

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

Context van de leeropdrachten:

Je neemt vragen/verzoeken, bestellingen en/of klachten aan. Je verzamelt alle gegevens, zodat jij of een collega de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht kan afhandelen. Je registreert de verzamelde gegevens.

Je handelt de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht af, als dat jouw taak is. Hierbij:

- leg je aan de klant uit hoe de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht wordt afgehandeld
- maak je afspraken met de klant
- kom je de afspraken met de klant na

Je draagt de afhandeling van de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht over aan een collega, als de afhandeling niet jouw taak is.

	Nul- meting	Voort- gangs- meting
	O/V	O/V
1. Je verzamelt alle gegevens voor het kunnen afhandelen van de vraag/het verzoek, de bestelling of de klacht volgens de procedures en huisregels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je registreert alle verzamelde gegevens volgens de procedures en huisregels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je bent vriendelijk en beleefd tegen de klanten. Je toont begrip voor de wensen van de klant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. <u>De afhandeling van de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht is WEL de taak van de examenkandidaat.</u> Je handelt de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht af volgens de procedures en huisregels. Je komt afspraken met de klant na. Je vraagt op tijd hulp aan collega's.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>De afhandeling van de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht is NIET de taak van de examenkandidaat.</u> Je draagt de afhandeling van de vraag/verzoek, de bestelling of de klacht op tijd en volgens de procedures en huisregels over aan een collega. Je zorgt ervoor dat de betreffende collega goed geïnformeerd is.		

Zijn alle criteria uit te voeren in het bedrijf?

(noteer de criteria-nummers die niet uit te voeren zijn en geef een toelichting)

Opmerkingen en ontwikkelpunten:

W8: Neemt deel aan werkoverleg

Context van de leeropdrachten:

Je neemt deel aan werkoverleg. Je vertelt tijdens het werkoverleg wat je is opgevallen tijdens het werken. Bijvoorbeeld:

- Vertel over ervaringen op de werkvloer.
- Vertel over de samenwerking met collega's.

Je vertelt wat je hiervan vindt.

Je doet eventueel verbetervoorstellen. Bijvoorbeeld voorstellen over:

- het assortiment
- serviceverlening aan de klanten
- het verhogen van de omzet/vermindere van de kosten

Je luistert naar wat anderen te zeggen hebben.

Je stelt vragen, als dat nodig is.

	Nul- meting	Voort- gangs- meting
	O/V	O/V
1. Je vertelt wat je is opgevallen tijdens je werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je vertelt duidelijk je idee hierover. Je doet mogelijk realistische verbetervoorstellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je luistert naar de inbreng van anderen. Je stelt vragen, als dat nodig is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zijn alle criteria uit te voeren in het bedrijf?

(noteer de criteria-nummers die niet uit te voeren zijn en geef een toelichting)

Opmerkingen en ontwikkelpunten:
