



Landelijke Kwalificaties MBO

Aankomend verkoopmedewerker

Crebonummer:	90910
Sector:	Handel
Branche:	Detailhandel
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepsgroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepsgroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de kwalificaties	12
4.1 Aankomend verkoopmedewerker	13
5 Beschrijving van de kerntaken	14
5.1 Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen	14
5.2 Kerntaak 2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	16
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	17
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen	18
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	19
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	20
1 Inleiding	20
2 Kwalificaties	20
2.1 Aankomend verkoopmedewerker	21
3 Certificeerbare eenheden	31
Deel D: Verantwoording	32
1 Inleiding	32
2 Proces- en inhoudsinformatie	33
2.1 Betrokkenen	33
2.2 Verwantschap	34
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	35
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	36
2.5 Discussiepunten	37
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	38
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	39

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Aankomend verkoopmedewerker . Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Deel A: Beeld van de beroepsgroep

Aankomend verkoopmedewerker

De aankomend verkoopmedewerker werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector.

De aankomend verkoopmedewerker assisteert bij de uitvoering van de werkzaamheden in de winkel en in het magazijn. Dit houdt in dat hij assisterende taken heeft op het gebied van ontvangst en opslag van goederen, presentatie van artikelen, verzorging van de winkel en het helpen van de klant.

De aankomend verkoopmedewerker neemt artikelen in ontvangst, controleert ze en legt ze op de juiste plaats in de winkel of in het magazijn. De presentatie van de artikelen is een belangrijk aspect van zijn beroep. Hij zorgt ervoor dat de voorraad in de winkel altijd is aangevuld en dat de presentatie van de artikelen er netjes uitziet. Hij voert deze taken uit voor de artikelgroepen die hem zijn toegewezen. Daarbij zorgt de aankomend verkoopmedewerker ervoor dat de winkel er schoon en verzorgd uitziet.

Bij alle werkzaamheden die de aankomend verkoopmedewerker op de werkvloer uitvoert, moet hij oog hebben voor de klant. Hij staat klaar om eenvoudige vragen van klanten te beantwoorden, zoals de vraag waar een artikel in de winkel te vinden is. Als hij de vraag van de klant niet kan beantwoorden vanuit zijn kennis of verantwoordelijkheid, verwijst hij de klant door naar een ervaren collega en/of leidinggevende. Verder assisteert de aankomend verkoopmedewerker bij het verkoopproces, door artikelen te tonen en informatiemateriaal te verstrekken.

De aankomend verkoopmedewerker heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid en begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega uit.

Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden in de winkel laat de aankomend verkoopmedewerker een klantgerichte houding zien. Hij biedt klanten hulp door eenvoudige vragen te beantwoorden of hen door te verwijzen en zorgt dat de klanten geen overlast ondervinden door zijn presentatiewerkzaamheden in de winkel. Verder zorgt hij dat hij zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uitvoert en houdt daarbij het juiste werktempo aan.

Kwalificatiestructuur Kenniscentrum Handel 2011 – 2012
Handel

Niveau 4	Ondernemer detailhandel Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> Ondernemer detailhandel Certificeerbare Eenheid Ondernemerschap 	Manager handel Kwalificaties niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> Afdelingsmanager Filiaalmanager Manager wonen Vestigingsmanager groothandel 	Assistent-manager internationale handel Kwalificaties niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> Assistent-manager internationale handel binnendienst Assistent-manager internationale handel buitendienst 	Commercieel medewerker Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> (Junior) accountmanager 	Logistiek supervisor Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> Logistiek supervisor 	Interieur adviseur Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> Interieuradviseur
	Verkoopspecialist Kwalificaties niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> Verkoopspecialist dh Eerste verkoper Verkoopadviseur wonen Verkoopspecialist mode Verkoopspecialist elektrotechnische dh Verkoopmedewerker showroom 		Commercieel medewerker Kwalificaties niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> Commercieel medewerker binnendienst Commercieel medewerker buitendienst 	Logistiek teamleider Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> Logistiek teamleider 	Woningstofferder Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> Allround woningstofferder 	
	Verkoper Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> Verkoper detailhandel Certificeerbare Eenheid Kassamedewerker 		Balie-ishopmedewerker Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> Balie-ishopmedewerker 	Logistiek medewerker Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> Logistiek medewerker 	Woningstofferder Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> Basis woningstofferder 	
	Aankomend verkoopmedewerker Kwalificatie niveau 1 <ul style="list-style-type: none"> Aankomend verkoopmedewerker 			Assistent logistiek medewerker Kwalificatie niveau 1 <ul style="list-style-type: none"> Assistent logistiek medewerker 		
Niveau 3						
Niveau 2						
Niveau 1						

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Aankomend verkoopmedewerker . In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Aankomend verkoopmedewerker*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur van Kenniscentrum Handel Op: 16-12-2010 Te: Ede.

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Aankomend verkoopmedewerker - 1
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.coördinatiepunt.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCP Aankomend verkoopmedewerker (05-03-2008)

2.3 Typering beroepengroep

De aankomend verkoopmedewerker werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GVB en in zowel de food- als non-food sector.

De aankomend verkoopmedewerker assisteert bij de uitvoering van de werkzaamheden in de winkel en in het magazijn. Dit houdt in dat hij assisterende taken heeft op het gebied van ontvangst en opslag van goederen, presentatie van artikelen, verzorging van de winkel en het helpen van de klant.

De aankomend verkoopmedewerker neemt artikelen in ontvangst, controleert ze en legt ze op de juiste plaats in de winkel of in het magazijn. De presentatie van de artikelen is een belangrijk aspect van zijn beroep. Hij zorgt ervoor dat de voorraad in de winkel altijd is aangevuld en dat de presentatie van de artikelen er netjes uitziet. Hij voert deze taken uit voor de artikelgroepen die hem zijn toegewezen. Daarbij zorgt de aankomend verkoopmedewerker ervoor dat de winkel er schoon en verzorgd uitziet.

Bij alle werkzaamheden die de aankomend verkoopmedewerker op de werkvloer uitvoert, moet hij oog hebben voor de klant. Hij staat klaar om eenvoudige vragen van klanten te beantwoorden, zoals de vraag waar een artikel in de winkel te vinden is. Als hij de vraag van de klant niet kan beantwoorden vanuit zijn kennis of verantwoordelijkheid, verwijst hij de klant door naar een ervaren collega en/of leidinggevende. Verder assisteert de aankomend verkoopmedewerker bij het verkoopproces door artikelen te tonen en informatiemateriaal te verstrekken.

Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden in de winkel laat de aankomend verkoopmedewerker een klantgerichte houding zien. Hij biedt klanten hulp door eenvoudige vragen te beantwoorden of hen door te verwijzen en zorgt dat de klanten geen overlast ondervinden door zijn presentatiewerkzaamheden in de winkel. Verder zorgt hij dat hij zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uitvoert en houdt daarbij het juiste werktempo aan.

2.4 Loopbaanperspectief

De aankomend verkoopmedewerker heeft binnen het mbo-onderwijs, gericht op de detailhandel, de mogelijkheid om door te stromen naar de opleiding verkoper (niveau 2).

Op de arbeidsmarkt heeft de aankomend verkoopmedewerker een beperkte kans om door te stromen naar de functie van verkoper. In veel gevallen zal daar wel extra begeleiding en/of opleiding voor nodig zijn.

Zie voor andere doorstroommogelijkheden in het mbo-onderwijs:

- WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie, per cwi-regio, aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering.</p> <p>Uit publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT 2010-2011' (2010) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de Aankomend verkoopmedewerker (Winkelassistent) voldoende is. Dit betekent dat deelnemers na afronding van hun opleiding redelijke kans op een baan hebben op het niveau van hun behaalde diploma. Uit deze publicatie is verder op te maken dat voor de BBL- en BOL- deelnemers er voldoende tot ruim voldoende bpv-plaatsen/leerbanen beschikbaar zijn en in sommige regio's een evenwicht is tussen beschikbare en gevraagde bpv-plaatsen/leerbanen.</p> <p>Het meest recente rapport is te downloaden op www.kchandel.nl via de knop 'Feiten en cijfers'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandel.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De aanscherping van wet- en regelgeving op aspecten als hygiëne en milieu vraagt van de aankomend verkoopmedewerker leer- en aanpassingsvermogen. De aankomend verkoopmedewerker zal zich daar waar nodig nieuwe procedures en werkwijzen eigen moeten maken. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen bij het verzorgen van het magazijn.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Voor de aankomend verkoopmedewerker is het van belang dat hij zich flexibel opstelt. De samenleving is aan verandering onderhevig. De behoeften en prioriteiten van klanten veranderen steeds door de ontwikkelingen in de maatschappij, zoals de 24-uursecconomie en demografische ontwikkelingen (o.a. vergrijzing), economische groei en krimp en terugtrekkende overheid. Om te kunnen blijven functioneren zal de aankomend verkoopmedewerker zich moeten aanpassen aan de veranderingen. Dit vraagt van de aankomend verkoopmedewerker een flexibele opstelling. Ook zal de aankomend verkoopmedewerker een lerende houding aan moeten nemen.</p>

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

Legenda:

K1: Aankomend verkoopmedewerker

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		
	1.1 Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag	x
	1.2 Onderhoudt artikelpresentaties	x
	1.3 Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn	x
Kerntaak 2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service		
	2.1 Ontvangt de klant in de winkel	x
	2.2 Assisteert collega's bij het verkoopgesprek	x

4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Aankomend verkoopmedewerker*

4.1 Aankomend verkoopmedewerker

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De aankomend verkoopmedewerker werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-foodsector. Hij heeft werkzaamheden in het magazijn en in de winkel.
Typerende beroepshouding	De aankomend verkoopmedewerker heeft een klantvriendelijke houding. Hij stelt zich dienstbaar en servicegericht op: wanneer de klant hulp nodig heeft, biedt hij de helpende hand. Hij moet echter wel de afweging maken of hij dat mag doen met oog op zijn verantwoordelijkheden. Wanneer hij een afspraak maakt met de klant komt hij deze na. Daarnaast zorgt hij ervoor dat de klant bij zijn werkzaamheden op het gebied van verwerken van goederen zo min mogelijk last van hem ondervindt. Verder zorgt hij ervoor dat hij zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uitvoert en houdt daarbij het juiste werktempo aan. Ook werkt hij netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De aankomend verkoopmedewerker toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen. Bij veranderingen/afwijkingen stelt hij zich flexibel op. In de samenwerking met zijn collega's biedt en vraagt hij op aanwijzing hulp en vraagt en geeft hij feedback. De aankomend verkoopmedewerker toont motivatie om te leren, door onder begeleiding te reflecteren op zijn functioneren en door zijn werkwijze te laten zien dat hij van zijn fouten heeft geleerd.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 1
Rol en verantwoordelijkheden	De aankomend verkoopmedewerker heeft een assisterende en uitvoerende rol. Hij voert de werkzaamheden uit onder direct toezicht en/of begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega.
Complexiteit	De uitvoering van de werkzaamheden vraagt van de aankomend verkoopmedewerker toepassing van standaardprocedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden zal de aankomend verkoopmedewerker begeleid worden: hij hoeft in geen enkel geval zelf oplossingen te verzinnen voor afwijkingen. De aankomend verkoopmedewerker moet over taakgerichte kennis en vaardigheden beschikken om zijn werkzaamheden uit te voeren.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepsvereisten ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker neemt de opdracht van zijn leidinggevende aan om collega's te assisteren bij de goederenontvangst en –opslag. Hij brengt op aanwijzing van de leidinggevende/ervaren collega interne transportmiddelen en/of andere hulpmiddelen naar de losplaats, maakt ruimte in het magazijn en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Hij verzamelt de benodigde hulpmiddelen om de goederen om te pakken en te transporteren. Hij controleert de vracht op zichtbare schade en telt de verpakkingseenheden. Op aanwijzing en onder supervisie van een ervaren collega of leidinggevende vergelijkt hij aantallen met de gegevens op het geleidedocument. Na de controle pakt hij de geleverde goederen uit. Hij verdeelt de goederen en slaat de goederen op de juiste plaats in het magazijn op. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker vult in opdracht en volgens instructies samen met collega's of alleen de artikelpresentatie aan. Hij vervoert de artikelen naar de winkel. Hij kijkt voor het aanvullen in de presentatie of er afwijkingen zijn aan de artikelen. Hierbij let hij op kwaliteit, kwantiteit, prijsstelling en de aanwezigheid van prijssetiketten, beveiligingslabels en/of andere labels. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende. Verder brengt hij in opdracht promotiemateriaal aan.</p> <p>Als de aankomend verkoopmedewerker klaar is met zijn werkzaamheden ruimt hij, op aanwijzing van een leidinggevende en/of ervaren collega, de gebruikte middelen en de werkplek op. In het magazijn betekent dit dat hij ook het afval en de emballage verwerkt. Ook voert hij samen met collega's of alleen schoonmaakwerkzaamheden uit in het magazijn, de winkel en de omgeving van de winkel.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker ontvangt van zijn leidinggevende/ervaren collega opdrachten en werkinstructies om met een of meer collega's samen te werken bij het ontvangen en verwerken van goederen. Indien nodig leest hij de aanvullende informatie en vraagt door als hij iets niet begrijpt. Tijdens en na de uitvoering van de werkzaamheden meldt hij eventuele onvolkomenheden en geeft aan dat hij zijn werkzaamheden heeft afgerond.</p> <p>Tijdens de ontvangst en verwerking van de goederen is de aankomend verkoopmedewerker alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker werkt onder begeleiding van een ervaren collega of leidinggevende tijdens het ontvangen en bewerken van goederen. Ook werkt hij in opdracht samen met collega's, vaak bij de goederenontvangst en het onderhouden van artikelpresentaties. Hij heeft de opdracht tijdig hulp te vragen en laat zijn werkzaamheden controleren door een collega en/of zijn leidinggevende en past na instructie zijn werkzaamheden aan.</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p>	<p>Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag</p> <p>Onderhoudt artikelpresentaties</p> <p>Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn</p>

De aankomend verkoopmedewerker verwerkt de goederenstroom zo veilig en snel mogelijk. Instructies van collega's en leidinggevende, maar ook procedures, wet –en regelgeving zijn hierbij leidend. Tijdens het aanvullen van de artikelen zorgt de aankomend verkoopmedewerker er voor dat klanten geen overlast hebben van zijn werkzaamheden.

5.2 Kerntaak 2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker begroet de klant en laat de klant weten dat hij de klant heeft opgemerkt. Hij beantwoordt vragen van klanten of verwijst hen door. Hij loopt hierbij met de klant mee.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker krijgt opdracht om te assisteren bij het verkopen. Hij assisteert door informatiemateriaal mee te geven aan de klant en artikelen op te zoeken, aan te wijzen en/of te brengen.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Tijdens het assisteren bij het verkopen is de aankomend verkoopmedewerker alert op klanten: enerzijds om deze van dienst te zijn, anderzijds om (criminele) derving te voorkomen.</p> <p>Bij het beantwoorden van klantvragen of het doorverwijzen van klanten stelt hij zich klantvriendelijk op, maar onderneemt hij alleen acties die binnen zijn verantwoordelijkheid vallen. Hij krijgt hiervoor aanwijzingen en begeleiding van (ervaren) collega's en leidinggevende. Wanneer hij niet weet wat of hoe hij iets moet doen, vraagt hij tijdig hulp.</p>	2.1	Ontvangt de klant in de winkel
	2.2	Assisteert collega's bij het verkoopgesprek

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag					■							■								■	■					
1.2	Onderhoudt artikelpresentaties					■							■								■	■					
1.3	Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn					■							■									■					

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Ontvangt de klant in de winkel																		■		■						
2.2	Assisteert collega's bij het verkoopgesprek																		■		■						

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen

Proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Wakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag					X						X									X	X					
1.2	Onderhoudt artikelpresentaties					X						X								X	X						
1.3	Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn					X						X									X						

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen			
1.1 werkproces: Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag			
Omschrijving	<p>De aankomend verkoopmedewerker neemt de opdracht van zijn leidinggevende aan om collega's voorbereidingen te assisteren bij de goederenontvangst en –opslag. Hij brengt op aanwijzing van de leidinggevende/ervaren collega interne transportmiddelen en/of andere hulpmiddelen naar de losplaats, maakt ruimte in het magazijn en maakt de losplaats vrij toegankelijk. Hij verzamelt de benodigde hulpmiddelen om de goederen om te pakken en te transporteren.</p> <p>Hij controleert de vracht op zichtbare schade en telt de verpakkingseenheden. Op aanwijzing en onder supervisie van een ervaren collega of leidinggevende vergelijkt hij aantallen met de gegevens op het geleidedocument. Na de controle pakt hij de geleverde goederen uit. Hij verdeelt de goederen en slaat de goederen op de juiste plaats in het magazijn op. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De werkzaamheden zijn correct en volgens aanwijzing en onder supervisie uitgevoerd. • Bij afwijkingen is volgens instructies gehandeld. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Aanpassen aan de groep 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • neemt collega's als voorbeeld, vraagt tijdig extra verduidelijking, tips en hulp aan collega's, biedt hulp als dat gevraagd wordt, zodat hij de goederen volgens de richtlijnen van de organisatie in een vlot tempo kan controleren en opslaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Aantallen vergelijken (r) • Afval verwerken • Derving voorkomen/reduceren • Goederen verdelen (r) • Goederen vinden in magazijn (r) • Informatieve teksten lezen (t) • Instructies lezen (t) • Naar instructies luisteren (t) • Soorten afval(materialen) herkennen • Verpakkingseenheden tellen (r) • Werken conform regels uit de arbowet
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruikt de interne transportmiddelen en hulpmiddelen waarvoor ze zijn bedoeld, zodat de ontvangst en opslag van goederen verantwoord en zonder onnodige schade en derving zijn uitgevoerd. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p>	

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen**1.1 werkproces: Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag**

	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	<ul style="list-style-type: none">• controleert nauwkeurig en gestructureerd, meldt afwijkingen direct en houdt hierbij een goed tempo aan, zodat met de juiste houding en werkwijze de werkzaamheden correct worden uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none">• toont discipline door het werk volgens instructies en op aanwijzingen van een (ervaren) collega of leidinggevende uit te voeren en zich te houden aan de bedrijfsprocedures zodat de goederenontvangst- en opslag volgens de richtlijnen van de organisatie, veilig en arbo-verantwoord gebeuren.	

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen			
1.2 werkproces: Onderhoudt artikelpresentaties			
Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker vult in opdracht en volgens instructies samen met collega's of alleen de artikelpresentatie aan. Hij vervoert de artikelen naar de winkel. Hij kijkt voor het aanvullen in de presentatie of er afwijkingen zijn aan de artikelen. Hierbij let hij op kwaliteit, kwantiteit, prijsstelling en de aanwezigheid van prijsetiketten, beveiligingslabels en/of andere labels. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende. Verder brengt hij in opdracht promotiemateriaal aan.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De artikelpresentatie voldoet na aanvulling en verzorging aan de richtlijnen van de organisatie. • De werkzaamheden zijn op basis van aanwijzingen veilig, zonder onnodige derving en zonder last voor klanten uitgevoerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Aanpassen aan de groep 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • neemt collega's als voorbeeld, vraagt tijdig extra verduidelijking, tips en hulp aan collega's, biedt hulp als dat gevraagd wordt, zodat hij de artikelpresentatie volgens de richtlijnen van de organisatie in een vlot tempo kan aanvullen en verzorgen. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Afval verwerken • Artikelcodering en prijzen controleren/plaatsen • Artikelen vinden in de winkel (r) • Derving voorkomen/reduceren • Displays opvullen • Goederen tellen (balansen)/winkelvoorraad opnemen (r) • Informatieve teksten lezen (t) • Instructies lezen (t) • Naar instructies luisteren (t) • Presentatievoorschriften toepassen • Promotiemateriaal aanbrengen • Schappen/vakken spiegelen/schuiven • Soorten afval(materialen) herkennen

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen			
1.2 werkproces: Onderhoudt artikelpresentaties			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruikt op verantwoorde wijze de interne transportmiddelen en de hulpmiddelen voor het aanbrengen van promotiemateriaal, prijsetiketten, beveiligingslabels en/of andere materialen en ruimt ze na afloop zorgvuldig op, zodat schade aan artikelen en hulpmiddelen wordt voorkomen en er geen onveilige situaties ontstaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform regels uit de arbowet
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pakt de presentatiewerkzaamheden ordelijk aan, controleert de artikelpresentaties zorgvuldig op kwaliteit, kwantiteit en (prijs)informatie en meldt afwijkingen direct, zodat de presentaties voldoen aan de richtlijnen van de organisatie en klanten zo min mogelijk overlast hebben ondervonden van de werkzaamheden. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	<p>De aankomend verkoopmedewerker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • toont discipline door het werk volgens instructies en op aanwijzingen van een (ervaren) collega of leidinggevende uit te voeren en zich te houden aan de bedrijfsprocedures zodat de artikelpresentaties volgens de richtlijnen van de organisatie, veilig en arbo-verantwoord worden verzorgd. 	

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen			
1.3 werkproces: Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn			
Omschrijving	Als de aankomend verkoopmedewerker klaar is met zijn werkzaamheden ruimt hij, op aanwijzing van een leidinggevende en/of ervaren collega, de gebruikte middelen en de werkplek op. In het magazijn betekent dit dat hij ook het afval en de emballage verwerkt. Ook voert hij samen met collega's of alleen schoonmaakwerkzaamheden uit in het magazijn, de winkel en de omgeving van de winkel.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het magazijn, de winkel en de directe winkelomgeving zijn volgens de richtlijnen van de organisatie opgeruimd en schoon. • De werkzaamheden zijn op basis van aanwijzingen veilig, zonder onnodige schade en zonder last voor klanten uitgevoerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Aanpassen aan de groep 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • neemt collega's als voorbeeld, vraagt tijdig extra verduidelijking, tips en hulp aan collega's, biedt hulp als dat gevraagd wordt, zodat hij de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie in een vlot tempo kan uitvoeren. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Afval verwerken • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Derving voorkomen/verminderen • Energie besparen • Instructies lezen (t) • Naar instructies luisteren (t) • Promotiemateriaal aanbrengen • Reinigingsplan uitvoeren • Schappen/vakken spiegelen/schuiven • Schoonmaakmaterialen en -middelen kiezen en gebruiken • Soorten afval(materialen) herkennen • Werken conform regels uit de arbowet
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • kiest met ondersteuning van een collega de passende schoonmaakmiddelen, gebruikt deze waarvoor ze bedoeld zijn, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op, zodat het schoonmaakproces en -resultaat voldoen aan de richtlijnen van de organisatie en eisen op het gebied van arbo en veiligheid. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De aankomend verkoopmedewerker:	

Kerntaak 1 Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen**1.3 werkproces: Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn**

	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	<ul style="list-style-type: none">• toont discipline door op te ruimen en schoon te maken volgens instructies en aanwijzingen van een (ervaren) collega of leidinggevende en houdt zich daarbij aan de richtlijnen van de organisatie, zodat het magazijn en de winkel voldoen aan de gestelde eisen en klanten zo min overlast ondervinden.	
--	---	--	--

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

Proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Ontvangt de klant in de winkel																		X		X						
2.2	Assisteert collega's bij het verkoopgesprek																		X		X						

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Aankomend verkoopmedewerker

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service			
2.1 werkproces: Ontvangt de klant in de winkel			
Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker begroet de klant en laat de klant weten dat hij de klant heeft opgemerkt. Hij beantwoordt vragen van klanten of verwijst hen door. Hij loopt hierbij met de klant mee.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Bij binnenkomst is de klant begroet. • De klant wordt volgens de richtlijnen van de organisatie geïnformeerd of doorverwezen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • kijkt de klant aan, beantwoordt vragen passend en beleefd en neemt een actieve houding aan, zodat hij hulpvaardig en attent op de klant overkomt. 	<ul style="list-style-type: none"> • * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: • Calamiteiten signaleren/voorkomen • Derving voorkomen/verminderen • Informatie uitwisselen (t) • Kennis van verkoop- en distributiesystemen toepassen • Klanten observeren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • helpt de klant zoveel mogelijk binnen zijn verantwoordelijkheid en op aanwijzing van een (ervaren) collega en/of leidinggevende, zodat de klant volgens de richtlijnen van de organisatie wordt geïnformeerd of doorverwezen. 	

Kerntaak 2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service			
2.2 werkproces: Assisteert collega's bij het verkoopgesprek			
Omschrijving	De aankomend verkoopmedewerker krijgt opdracht om te assisteren bij het verkopen. Hij assisteert door informatiemateriaal mee te geven aan de klant en artikelen op te zoeken, aan te wijzen en/of te brengen.		
Gewenst resultaat	De klant is op een klantvriendelijke en correcte wijze geholpen volgens de richtlijnen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> kijkt de klant aan, geeft passend en beleefd informatie aan de klant over de plaats van een artikel of hoe hij de vraag van de klant oppakt, loopt mee bij verwijzing of overhandigt de klant correct het artikel of informatie, zodat hij hulpvaardig en attent op de klant overkomt. 	<ul style="list-style-type: none"> * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt: Artikelen inpakken Artikelen vinden in de winkel (r) Informatie uitwisselen (t) Kennis van assortimentssamenstelling toepassen Klanten aanspreken Klanten doorverwijzen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De aankomend verkoopmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> volgt aanwijzingen van een (ervaren) collega en/of leidinggevende correct op en handelt bij afwijkingen volgens instructies, zodat de klant volgens de richtlijnen van de organisatie wordt geholpen. 	

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is de verantwoordelijkheid van KenniscentrumHandel, afdeling Educatieve Dienstverlening en Projecten. Bij de ontwikkeling en het onderhoud van het dossier zijn zowel vertegenwoordigers uit de branche als het middelbaar beroepsonderwijs betrokken.

Gedurende het ontwikkel- en onderhoudsproces van het kwalificatiedossier zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van Kenniscentrum Handel en door hen aangewezen klankbordgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

Vertegenwoordiging van:	Op voordracht van:	Rol:
Onafhankelijk voorzitter	Kenniscentrum Handel	
Bedrijfsleven Handel	CBW	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	CBW (tot september 2010)	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Fenedex	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	FNV	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	HBD	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	MKB/Winkelraad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Nederlands Verbond Groothandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Raad Nederlandse Detailhandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	SOG	Adviserend
Kwalificatiecommissie MITT	Kenniscentrum Handel	Toehorend
HBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend
VMBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend

De klankbordgroepleden zijn vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en klein-, midden- en grootwinkelbedrijven.

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Aankomend verkoopmedewerker ligt het volgende beroepscompetentieprofiel:

- Aankomend verkoopmedewerker (gelegitimeerd door het Opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)

Het bovenstaande beroepscompetentieprofiel vertoont geen substantiële inhoudelijke overlap of overlap op de volgende gebieden:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

Niet alleen de werkzaamheden, maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit vormen de afbakening van dit dossier met andere dossiers.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzing van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepleden heeft er een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

De twee kerntaken uit het beroepscompetentieprofiel zijn qua inhoud vrijwel gelijk gebleven in het kwalificatiedossier.

Beroepscompetentieprofiel	Kwalificatiedossier
1. Ondersteunt bij ontvangst en verwerking van goederen	1. Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen
2. Helpt klanten	2. Assisteert bij verkoop en het verlenen van service

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Aankomend verkoopmedewerker

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Aankomend verkoopmedewerker zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 1F
- Leesvaardigheid: 1F
- Schrijfvaardigheid:
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het mondeling communiceren met leidinggevende, collega's en klanten, zoals het stellen van vragen, hulp vragen, klant begroeten, eenvoudige klantvragen beantwoorden en klanten doorverwijzen. Hiervoor geldt niveau 1F.

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft met name betrekking op het kennis nemen van (schriftelijke) instructies, zoals bedrijfsprocedures en presentatieplan/-voorschriften, artikelinformatie en het controleren van goederen met behulp van transportformulieren, etc. Hiervoor geldt niveau 1F.

Het beroep kent geen taken binnen het subdomein Schrijfvaardigheid.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op <http://www.kchandel.nl/>.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Aankomend verkoopmedewerker zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen:
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden:

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep alleen betrekking op het tellen van aantallen. Deze taken variëren op het niveau 1F en 2F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep alleen betrekking op het plaats bepalen en de weg vinden. Hiervoor geldt niveau 2F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

Het beroep kent geen taken binnen de subdomeinen Verhoudingen en Verbanden.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op <http://www.kchandel.nl/>.

2.5 Discussiepunten

Bij de ontwikkeling en onderhoud van dit dossier zijn de volgende discussiepunten gesignaleerd. Wat betreft deze punten is er voor indiening 2011-2012 een besluit genomen en waar mogelijk verwerkt in het dossier:

- Bij de reductie van de competenties is discussie in de PCBB geweest over de keuze tussen de competenties Presenteren en Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten. De prestatie-indicatoren van deze competenties blijken veel overlap te hebben met elkaar, waardoor één van deze competenties zou kunnen vervallen, zonder inhoud te verliezen. Op basis van discussie is gekozen om Presenteren te laten vervallen: deze competentie inclusief de gedragsankers past beter bij de inhoud (klantvriendelijk, beleefd zijn en weten hoe een klant aangesproken dient te worden) van de bestaande prestatie-indicatoren bij de competentie Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten.
- Bij de reductie van de competenties is besloten om in de dossiers van Handel de competentie Leren te laten vervallen. Deze competentie is niet als essentieel voor de Handel aangeduid en komt voldoende aan de orde bij drievoudige kwalificering vanuit Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- Tijdens het vertalen van de beroepsspecifieke eisen voor Nederlands en rekenen naar het Referentiekader Taal en het Referentiekader Rekenen (paragraaf 2.4 in Deel D van het kwalificatiedossier) is gediscussieerd over de vereiste niveaus van de subdomeinen. In de toelichting bij deze beroepseisen is aangegeven welke taal- dan wel rekentaken kenmerkend zijn voor het beroep en hoe deze zich verhouden tot het referentiekader. De beschreven niveaubepaling is indicatief. Op de website <http://www.kchandel.nl/> zijn alle rekentaken weergegeven samen met het subdomein en het niveau van deze taak. Het aangeven dat deze beroepseisen op een bepaald niveau staan, doet geen uitspraken over de mate waarin het gehele domein binnen deze gehele kwalificatie wordt afgedekt.
- Er is voor gekozen om de relevante taaltaken uit het Referentiekader taal te gebruiken om in de kolom vakkennis en vaardigheden aan te geven welke taaltaken bij het werkproces gelden. Deze taken zijn met een (t) aangegeven. De rekentaken, die bij de vorige en huidige versies kwalificatiedossiers zijn gebruikt om het niveau per subdomein te bepalen, zijn opgenomen in de kolom vakkennis en vaardigheden. Deze taken zijn met een (r) aangegeven.
- Er zijn geen discussiepunten uit het overleg met het vmbo gekomen.

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

De volgende wijzigingen in het dossier zijn doorgevoerd op basis van de kwaliteitsslag:

- bij de heroverweging van de competenties zijn de competenties Presenteren en Leren verwijderd uit het dossier (zie ook Discussiepunten);
- resultaatbeschrijvingen en prestatie-indicatoren zijn met name aangescherpt om overlap te reduceren en korter te beschrijven waar mogelijk;
- de kolom vakkennis en vaardigheden is geconcretiseerd door met werkwoorden de diepgang en richting van de beschreven termen te verduidelijken;
- actualisering van de gegevens voor de Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming;
- actualisering en aanpassing van de discussiepunten en de onderhoudsagenda in deel D aan de landelijke ontwikkelingen en de besproken punten in de PCBB.

Ten behoeve van landelijke richtlijnen zijn de beroepsspecifieke eisen ten aanzien van Nederlands, rekenen en MVT naar deel D verplaatst. Voor Nederlands en rekenen zijn de eisen omgezet naar de Referentiekaders taal en rekenen.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatie klankbordgroepen, docentenpanels, evaluatiebijeenkomsten en/of klanttevredenheidsonderzoeken • Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader • Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering bcp's, trends en innovaties binnen beroep en sector 	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Continu
Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en uitstroom in vmbo, mbo en hbo	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie van knelpunten, mogelijkheden kwalificatiestructuur en/of andere oplossingen • Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier) 	KCH in samenwerking met PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven	Continu

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de klantevaluatie.