

Profiel van kwalificatiedossier:

## **Retail advies**

**Crebonr. 23325**

» **Retailspecialist (Crebonr. 25809)**

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

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

Penvoerder: Sectorkamer handel  
Gevalideerd door: Sectorkamer Handel  
Op: 14-09-2021

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| <b>Leeswijzer</b> .....   | 4  |
| <b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b> .....                                      | 5  |
| <b>Basisdeel</b> .....  | 6  |
| <b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b> .....  | 6  |
| <b>B1-K1: Verleent hospitality, adviseert en verkoopt in de verkoopomgeving</b> .....   | 7  |
| B1-K1-W1: Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving .....       | 8  |
| B1-K1-W2: Voert gespecialiseerde adviesgesprekken met klanten .....                     | 9  |
| B1-K1-W3: Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af ..... | 9  |
| B1-K1-W4: Verdiept zich in producten en diensten van de retailonderneming .....         | 10 |
| <b>B1-K2: Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit</b> .....        | 11 |
| B1-K2-W1: Werkt aan professionaliteit in de retailorganisatie .....                     | 12 |
| B1-K2-W2: Verzorgt de goederenstroom en geeft aanwijzingen .....                        | 13 |
| B1-K2-W3: Verzorgt de artikelpresentatie en/of visual merchandising .....               | 14 |
| B1-K2-W4: Begeleidt, ondersteunt en instrueert collega's .....                          | 14 |
| B1-K2-W5: Doet operationele verbetervoorstellen .....                                   | 15 |
| <b>2. Generieke onderdelen</b> .....  | 16 |
| <b>Profieldeel</b> .....  | 17 |
| <b>P1: Retailspecialist</b> .....   | 17 |

# Leeswijzer

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

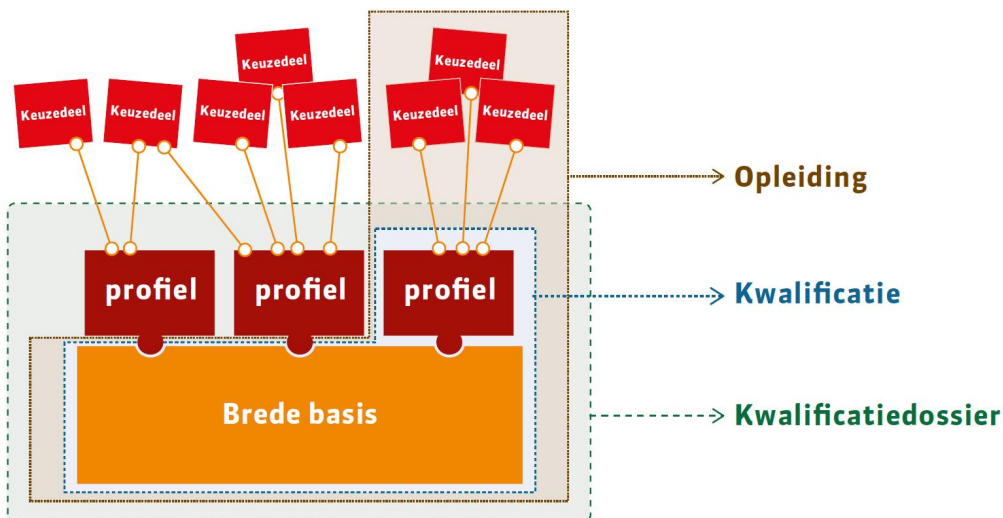
## Opbouw dossier

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

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

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

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



## Taal en rekenen

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

## Verantwoordingsinformatie

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

# Overzicht van het kwalificatiedossier

| Naam profiel        | Mbo-niveau<br>(EQF-niveau) | Beroepsvereisten | Typering van de kwalificatie |
|---------------------|----------------------------|------------------|------------------------------|
| P1 Retailspecialist | 3                          | Nee              | vakopleiding                 |

|   |          |   |
|---|----------|---|
| B1-K1 Verleent hospitality, adviseert en verkoopt in de verkoopomgeving | B1-K1-W1 | Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving       |
|   | B1-K1-W2 | Voert gespecialiseerde adviesgesprekken met klanten                     |
|   | B1-K1-W3 | Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af |
|   | B1-K1-W4 | Verdiept zich in producten en diensten van de retailonderneming         |

|  |          |   |
|--|----------|---|
| B1-K2 Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit | B1-K2-W1 | Werkt aan professionaliteit in de retailorganisatie       |
|  | B1-K2-W2 | Verzorgt de goederenstroom en geeft aanwijzingen          |
|  | B1-K2-W3 | Verzorgt de artikelpresentatie en/of visual merchandising |
|  | B1-K2-W4 | Begeleidt, ondersteunt en instrueert collega's            |
|  | B1-K2-W5 | Doet operationele verbetervoorstellen                     |

## Profieldeel

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

|  |
|--|
| P1 Retailspecialist                          |
| <i>Geen extra kerntaken en werkprocessen</i> |

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

Door met name technologische ontwikkelingen verandert de retailsector. Voor vrijwel elke branche binnen de retail geldt dat de afgelopen jaren de online verkoop is toegenomen. Ook wordt in toenemende mate gebruikgemaakt van beschikbare klantdata. Door deze verschuiving naar online verandert het klantgedrag en geven consumenten minder geld uit in fysieke winkels. Dat heeft gevolgen voor fysieke winkels en winkelgebieden die kleiner en compacter worden. Ook zien we winkelconcepten sterk veranderen. Het accent ligt vooral op gastvrijheid (hospitality) en de toegevoegde waarde die de klant moet ervaren in de fysieke winkel. De traditionele waardeketen (producent-groothandel-retailer-klant) verandert naar een flexibel netwerk waarin de klant centraal staat, en deze op meerdere manieren (online en offline) door verschillende partijen bereikt kan worden, zoals merkeigenaren, producenten, online platforms, buitenlandse toetreders en nieuwe spelers van buiten de sector. Hierdoor neemt de concurrentie voor alle partijen steeds verder toe.

De retailspecialist is werkzaam in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden-, klein- als grootbedrijf, in de food- en non-foodbranches. De bedrijven variëren van puur fysieke winkels, tot hybride omnichannelorganisaties. Deze differentiatie in formules en branches leidt tot accentverschillen in werkzaamheden en verschil in benodigde (product)kennis. De werkplek is divers, zoals een winkelvloer, informatiebalie of servicecentrum. De kern van de werkzaamheden wordt gevormd door hospitality en verkoop. Dit kan in een fysieke ruimte zijn, en/of via een online kanaal. Meestal start of eindigt de klantreis elders dan in de fysieke winkelruimte. Klanten zijn via verschillende (online en offline) kanalen met het assortiment of de organisatie in aanraking gekomen en bevinden zich in verschillende fasen van hun klantreis. Tevens is, afhankelijk van de organisatie en het retailconcept, in toenemende mate data beschikbaar over de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar sluit aan op de fase van de klantreis en de voor hem/haar beschikbare data van de klant en begeleidt klanten, binnen de kaders van de bevoegdheden, verder in de klantreis. In de klantenomgang is het 'lezen' van het klanttype, het afstemmen op de wensen van de klant, het persoonlijk comfort van de klant en het achterhalen van extra informatie om de klant te helpen belangrijk. Een ander belangrijk onderdeel van de werkzaamheden heeft betrekking op de goederenstromen.

#### Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar is gericht op het ontvangen van klanten in de verkoopomgeving en het begeleiden van de klantreis. Voor de klant moet merkbaar zijn dat de beginnend beroepsbeoefenaar met passie en servicegerichtheid in de verkoopomgeving aanwezig is en zich vandaaruit dienstbaar naar de klant opstelt. De beginnend beroepsbeoefenaar is voornamelijk gastheer/gastvrouw en heeft een representatieve houding. In deze rol is hij/zij klantgericht en probeert de klantbeleving passend bij het retailconcept te maximaliseren. Hij/zij voelt aan hoe de klant benaderd wil worden en stelt zich, passend bij het retailconcept, gastvrij op. Hij/zij snapt wat de klant beweegt en heeft inzicht in uiteenlopende doelgroepen. Hij/zij is proactief en behulpzaam zonder opdringerig te zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar legt in korte tijd een relatie met de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar is bij uitstek communicatief. Dit betekent dat hij/zij vriendelijk en duidelijk en met gepaste omgangsvormen communiceert en in het gesprek met de klant in staat is goed te luisteren en vragen van klanten kan beantwoorden. Hij/zij verdiept zich in het retailconcept en het assortiment, kan daardoor kennis opbouwen en een meerwaarde leveren in het contact met de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar is commercieel, resultaatgericht en ziet en benut verkoopkansen. Hij/zij is zorgvuldig en integer naar de klant en het bedrijf. Hij/zij heeft oog voor de ontwikkelingen in de retail en de markt.

De beginnend beroepsbeoefenaar is zorgvuldig, heeft oog voor detail tijdens alle werkzaamheden en is zich bewust van de veiligheidsrisico's. Hij/zij is flexibel richting de organisatie en is bereid om de handen uit de mouwen te steken en te werken op wisselende tijden, in de avonden en tijdens het weekend. De beginnend beroepsbeoefenaar is integer in de omgang met klanten, klantinformatie, geld en bedrijfsinformatie. Hij/zij is professioneel en collegiaal in de omgang met collega's. Hij/zij vervult een voorbeeldrol naar collega's en begeleidt hen. Hij/zij is sociaal vaardig, communicatief sterk, en in staat om in korte tijd een relatie met de klant, collega's en andere relaties in de markt aan te gaan. Hij/zij ontwikkelt zich tijdens de uitvoering van het beroep verder door zich continu op de hoogte te houden van de trends en ontwikkelingen in het vak en dit te integreren in het werk.

## Typering van de beroepengroep

### Resultaat van de beroepengroep

De klant is op gastvrije wijze begeleid in de klantreis en is voorzien van advies op maat. Er is een relatie met de klant opgebouwd, de verkoop en bijverkoop is gestimuleerd en klanten zijn aangemoedigd om terug te komen.

Collega's zijn ondersteund en geïnstrueerd conform het retailconcept. De werkzaamheden zijn zodanig uitgevoerd dat het retailconcept zoals bedoeld is uitgevoerd en een bijdrage geleverd is aan de commerciële doelstellingen van de retailonderneming.

## B1-K1: Verleent hospitality, adviseert en verkoopt in de verkoopomgeving

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met een diversiteit aan klanten en verscheidenheid aan situaties en verkoopkanalen (on/offline). Bovendien speelt het werk zich af in veel verschillende soorten retailorganisaties en een veelheid van producten en/of bijbehorende diensten. De werkzaamheden zijn deels gestandaardiseerd. Het verlenen van hospitality aan de klant geschiedt op verschillende momenten en vereist afstemming van de werkwijzen op de klant en de situatie. De beginnend beroepsbeoefenaar kan zich inleven in de positie, fase van de klantreis en verwachtingen van de klant vanuit de beschikbare verkoopkanalen en gegevensbronnen. Het afstemmen op de wensen van de klant en daarin de bedrijfsbelangen voldoende vertegenwoordigen zorgt dat de beginnend beroepsbeoefenaar snel moet kunnen schakelen. Hij/zij heeft kennis van het assortiment, de diverse verkoopkanalen en de invloed hiervan op de klant. Hij heeft goede vaardigheden in de omgang met de klant en vaardigheden in de omgang met de techniek en de informatiesystemen van de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft tijdens het handelen oog voor zowel klanttevredenheid als de commerciële doelstellingen van de organisatie. Daarbij is de beginnend beroepsbeoefenaar steeds bezig met het maximaliseren van een positieve klantbeleving. Elke klantervaring kan leiden tot reacties en reviews online die het imago van de retailorganisatie beïnvloeden. Daarom is het onderzoeken van en aansluiten op de klantbehoefte van essentieel belang.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft vooral uitvoerende taken die hij/zij zelfstandig uitvoert. Hij/zij werkt in een verkoopteam onder leiding van een (afdelings)manager of ondernemer en verwijst indien nodig collega's of klanten door naar de leidinggevende. Hij/zij heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid met het team om de doelstellingen te behalen en heeft een voorbeeldrol ten aanzien van hospitality, advisering en verkoop. Hij/zij bewaakt de kwaliteit van het werk, signaleert onregelmatigheden en meldt deze aan zijn/haar leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### **Retaillandschap**

- Heeft kennis van retail in het algemeen en het eigen retaillandschap in het bijzonder
- Heeft kennis van veelvoorkomende retailconcepten en de betekenis hiervan voor de eigen werkzaamheden
- Heeft kennis van klantgroepen
- Kan de visie en strategie in relatie tot het retailconcept duiden

#### **Klantreis**

- Heeft kennis van het verloop van een klantreis en relevante verkoopkanalen
- Heeft kennis van hospitality/beleving zoals toegepast in het retailconcept van de organisatie
- Heeft kennis van klantgroepen en bijbehorend klantgedrag
- Heeft kennis van relevante branchewetgeving
- Kan klant-/verkoop-/adviesgesprekken voeren en bijbehorende gespreks- en verkooptechnieken toepassen
- Kan verkooptransacties binnen het retailconcept afhandelen
- Kan calamiteiten en klachten afhandelen binnen de eigen bevoegdheden en conform bedrijfsprocedures
- Kan aan de hand van de fase in de klantreis de klantbehoefte inschatten en het klantgedrag en zo mogelijk beïnvloeden
- Kan gesprekstechnieken toepassen (LSD)
- Kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- Kan omgaan met teleurstelling/conflicten hanteren
- Kan handelen vanuit een voorbeeldrol gerelateerd aan de functie
- Kan correct taalgebruik toepassen passend bij de doelgroep en medium

## B1-K1: Verleent hospitality, adviseert en verkoopt in de verkoopomgeving

### Assortiment

- Heeft kennis van de samenstelling en samenhang van het assortiment
- Heeft kennis van het assortiment/merk
- Heeft kennis van duurzaamheidsaspecten van het assortiment/merk
- Kan kennis over het assortiment in de beschikbare verkoopkanalen toepassen
- Kan vaardigheden met betrekking tot relevante service toepassen (bijvoorbeeld: op maat zagen, snijden, afwegen, mengen)
- Kan storytelling toepassen c.q. inspiratie overbrengen richting de klant

### Organisatie

- Heeft kennis van hospitality uitgangspunten van de organisatie

### Inzet technologie en innovatie

- Heeft kennis van bronnen van innovaties en ontwikkelingen in de retail
- Kan werken met gangbare informatie- en communicatiesystemen en social media voor de retail
- Kan werken met gangbare technologische hulpmiddelen toegepast binnen het retailconcept van de organisatie
- Kan werken met gangbare computersystemen, devices en applicaties
- Kan werken conform privacywetgeving
- Kan klantdata lezen

### Professionele ontwikkeling

- Kan relevante teksten lezen en begrijpen in een moderne vreemde taal
- Kan eenvoudige gesprekken voeren in een moderne vreemde taal
- Kan eenvoudige teksten schrijven in een moderne vreemde taal
- Kan een eenvoudige presentatie geven in een moderne vreemde taal
- Kan relevante gesproken informatie in een moderne vreemde taal begrijpen
- Kan proactief handelen
- Kan feedback geven en ontvangen
- Kan gesprekstechnieken toepassen (LSD)
- Kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- Kan prioriteiten stellen in eigen werkzaamheden
- Kan omgaan met teleurstelling/conflicten hanteren
- Kan samenwerken met collega's
- Kan principes omtrent duurzaamheid toepassen
- Kan correct taalgebruik toepassen passend bij de doelgroep en medium

### Retailmarketing

- Kan social media voor commerciële doeleinden inzetten

## B1-K1-W1: Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de klant passend bij het retailconcept. Hij/zij geeft klant oprechte aandacht met als doel dat deze zich welkom voelt. Hij/zij observeert de klant en bepaalt de wijze van benadering en timing voor het leggen van het contact. Hij/zij creëert sfeer en beleving passend bij het retailconcept. Hij/zij achterhaalt het doel en de verwachting van de klant. Ook assisteert hij/zij indien van toepassing de klant bij het gebruik van eventuele aanwezige (digitale) hulpmiddelen in de verkoopomgeving.

Indien de klant komt voor bestellingen, retouren of een klacht helpt de beginnend beroepsbeoefenaar de klant binnen de grenzen van de eigen bevoegdheden of verwijst deze door naar een collega of leidinggevende.

### Resultaat

De klant is gastvrij ontvangen en professioneel begeleid in de klantreis, naar diens behoefte en passend bij het retailconcept, verder geholpen.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is zichtbaar, beschikbaar en behulpzaam voor de klant;



### B1-K1-W1: Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving

- werkt op een constructieve en resultaatgerichte manier samen in het team;
- toont op gepaste wijze lef en verantwoordelijkheid in het initiëren van contact richting de klant;
- heeft een open en uitnodigende houding;
- is richting klanten en collega's in alle gevallen gepast, respectvol en hartelijk;
- communiceert (verbaal en non-verbaal) op een wijze passend bij de klant;
- reageert professioneel op klantreacties;
- verwijst tijdig door naar een collega of leidinggevende indien noodzakelijk.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan, Gedrevenheid en ambitie tonen

### B1-K1-W2: Voert gespecialiseerde adviesgesprekken met klanten

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar sluit aan bij de fase van de klantreis van de klant en verdiept zich verder in de geuite behoefte van de klant door het stellen van vragen. Daarbij benut hij/zij beschikbare klantdata. Op basis van de verzamelde informatie bedenkt hij/zij een optimale oplossing voor de klant. Hij/zij doet een voorstel voor een aanbod. Hij/zij gaat met de klant in gesprek over een verfijning van het aanbod en benut of wijst hiervoor op beschikbare verkoopkanalen en informatiekanalen.

De beginnend beroepsbeoefenaar beantwoordt vragen van klanten over het product/ de dienst, geeft toelichting over de toepassing, eigenschappen en eventuele innovaties ervan en demonstreert indien nodig de producten. Hij/zij geeft advies passend bij de klant (zoals bijvoorbeeld over stijl en gebruik van de producten). Hij/zij ondersteunt zonodig de leidinggevende vanuit zijn/haar specialisme van het assortiment en adviseert ook collega's bij vragen of bijzonderheden over dit deel van het assortiment.

Voor het informeren en adviseren gebruikt de beginnend beroepsbeoefenaar indien van toepassing beschikbare technologie en informatie. Ook assisteert hij/zij de klant bij het gebruik van eventuele aanwezige (digitale) hulpmiddelen in de verkoopruimte.

#### Resultaat

De klant is optimaal geïnformeerd en geadviseerd. Eventueel heeft de klant een passend aanbod en/of totaalaanbod ontvangen.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- vraagt actief door naar de behoefte van de klant, checkt de behoefte van de klant en probeert hierop aan te sluiten;
- hanteert beschikbare technologische hulpmiddelen op geëigende wijze;
- past communicatie aan op de klant en spreekt duidelijk en verstaanbaar;
- sluit aan bij de fase van de klantreis en de behoefte van de klant en gebruikt hiervoor kennis en mogelijkheden van het assortiment;
- reageert adequaat en binnen de grenzen van de bevoegdheden bij fraude en derving;
- maximaliseert de commerciële kansen zoals bijverkoop en/of extra service;
- luistert met aandacht en betrokkenheid;
- is richting klanten en collega's in alle gevallen gepast, respectvol, en hartelijk.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan, Ondernemend en commercieel handelen, Materialen en middelen inzetten

### B1-K1-W3: Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar geeft de klant informatie over de afhandeling van de verkoop. Hij/zij informeert waar noodzakelijk over leveringsmogelijkheden, bezorgkosten, garantievoorwaarden en loyaltyprogramma's. De beginnend beroepsbeoefenaar sluit de verkooptransactie af en regelt indien van toepassing de betaling. Daarbij hanteert hij/zij beschikbare (digitale) hulpmiddelen of assisteert klanten bij het gebruik van deze middelen. Hij/zij registreert eventueel klantgegevens en neemt afscheid van de klant.

### B1-K1-W3: Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af

Als de klant nog niet tot verkoop overgaat, helpt de beginnend beroepsbeoefenaar de klant verder in zijn klantreis. Hij/zij wijst zonedig op aanvullende informatie via beschikbare verkoopkanalen of informatiebronnen en helpt de klant zoveel als mogelijk, of verwijst deze door. Tenslotte rondt hij/zij het gesprek in de verkoopomgeving af.

#### Resultaat

De verkooptransactie is juist en volledig afgehandeld en/of de klantreis afgerond in de verkoopomgeving.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- checkt pro-actief de behoefte van de klant aan aanvullende service of koopwensen en probeert hierop aan te sluiten;
- geeft duidelijke informatie over voorwaarden en eventuele wederzijdse verplichtingen;
- hanteert beschikbare technologische hulpmiddelen op geëigende wijze;
- is gastvrij, hartelijk en uitnodigend richting de klant voor een volgend bezoek of verdere service;
- gaat ethisch en integer om met klantinformatie, geldstromen etc.;
- past communicatie aan op de klant en spreekt duidelijk en verstaanbaar.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ethisch en integer handelen

### B1-K1-W4: Verdiept zich in producten en diensten van de retailonderneming

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar vergaart gespecialiseerde assortimentskennis en houdt deze bij. Hij/zij verzamelt informatie over trends en ontwikkelingen van producten en diensten van de retailonderneming, alsmede (tijdelijke) acties en activiteiten van de organisatie. Hij/zij houdt relevante ontwikkelingen bij; bedenkt welke informatie voor klanten en/of collega's interessant is en deelt dit met hen.

#### Resultaat

Relevante trends en ontwikkelingen van producten en diensten zijn in kaart gebracht en de opgedane kennis is gedeeld met klanten en collega's.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- houdt zich actief op de hoogte van trends en ontwikkelingen;
- gebruikt (digitale) informatiebronnen actief;
- analyseert verzamelde informatie kritisch en zorgvuldig;
- legt logische relaties tussen en trekt logische conclusies over trends en ontwikkelingen in producten en diensten;
- communiceert inzichten op heldere wijze naar klanten en collega's.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Creëren en innoveren

**Complexiteit**

De diversiteit in concepten, verkoopkanalen en on- en offline informatiebronnen is hoog in de retail. Door blurring worden steeds meer retailconcepten, producten en diensten gemengd aangeboden. Steeds meer klantgegevens zijn beschikbaar (big data). Hierdoor moet de beginnend beroepsbeoefenaar zich kunnen handhaven in ontwikkelingen en is veranderingsbereid. Hij groeit mee met de innovaties van de onderneming, de markt en het assortiment. Investerings zijn kostbaar en de beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor een bijdrage aan de commerciële doelstellingen van de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar moet daarom een goede prioritering kunnen maken van werkzaamheden. Daarbij is de beginnend beroepsbeoefenaar steeds bezig met het maximaliseren van een positieve klantbeleving. Tijdens werkzaamheden is de beginnend beroepsbeoefenaar alert op het voorkomen van onveilige situaties en van derving door veranderende omstandigheden. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft kennis en vaardigheden nodig van verkoopkanalen, productpresentaties, de goederenstroom en veiligheid en kan deze kennis toepassen om zelf tot nieuwe concepten te komen, die hij/zij ter uitvoering beargumenteerd kan voorleggen aan de leidinggevende.

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De beginnend beroepsbeoefenaar fungeert als aanspreekpunt voor collega's en is een voorbeeld voor hen. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met zijn collega's aan de gedeelde verantwoordelijkheid om het retailconcept in de praktijk te brengen, onder eindverantwoordelijkheid van de leidinggevende. Richting collega's heeft hij/zij afwisselend een begeleidende rol en voorbeeldfunctie of een ondersteunende functie. Hij/zij heeft als taak om met voorstellen te komen met tactische operationele verbetervoorstellen. De leidinggevende besluit over acceptatie van verbeteringsvoorstellen, gedaan door de beginnend beroepsbeoefenaar.

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

**Retaillandschap**

- Heeft kennis van retail in het algemeen en het eigen retaillandschap in het bijzonder
- Heeft kennis van klantgroepen
- Heeft kennis van duurzame retail
- Kan de visie en strategie in relatie tot het retailconcept duiden

**Retaillogistiek**

- Heeft kennis van het logistieke proces in de retailorganisatie
- Heeft kennis van verzamel- en voorraadstrategieën, zoals fifo en lifo
- Kan materialen en hulpmiddelen ten behoeve van de goederenstroom hanteren
- Kan (criminele) derving, calamiteiten en onveilige situaties signaleren en daarbij handelen conform bedrijfsprocedures
- Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot persoonlijke veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne
- Kan bestellingen, leveringen en retouren administratief afhandelen
- Kan het bestelproces binnen de organisatie uitvoeren

**Visual merchandising**

- Heeft kennis van on- en offline productpresentatie in de verkoopomgeving
- Heeft kennis van de principes van visual merchandising
- Kan productpresentatieplannen uitvoeren en aanpassen binnen kaders
- Kan commerciële presentaties maken passend bij het retailconcept

**Retailmarketing**

- Heeft kennis van retailmarketing
- Heeft kennis van branding en positionering
- Kan social media voor commerciële doeleinden inzetten
- Kan de lokale retailomgeving in kaart brengen
- Kan inspelen op verschillende klantdoelgroepen van de retailorganisatie

**Assortiment**

- Heeft kennis van de samenstelling en samenhang van het assortiment
- Heeft kennis van het assortiment/merk
- Heeft kennis van duurzaamheidsaspecten van het assortiment/merk

## B1-K2: Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit

### **Personeelsmanagement**

- Heeft kennis van de wet- en regelgeving aangaande personeelsinzet
- Heeft kennis van het voeren van personele gesprekken
- Heeft kennis van het personeelsbezettingsplan
- Kan taakgericht begeleiden
- Kan omgaan met conflictsituaties
- Kan een werkoverleg organiseren

### **Organisatie**

- Heeft kennis van projectmatig werken en PDCA-cyclus
- Heeft kennis van KPI's
- Kan eenvoudige werkplanningen maken

### **Inzet technologie en innovatie**

- Heeft kennis van bronnen van innovaties en ontwikkelingen in de retail
- Kan werken met gangbare informatie- en communicatiesystemen en social media voor de retail
- Kan werken met gangbare technologische hulpmiddelen toegepast binnen het retailconcept van de organisatie
- Kan werken met gangbare computersystemen, devices en applicaties
- Kan werken conform privacywetgeving
- Kan klantdata lezen

### **Professionele ontwikkeling**

- Kan relevante teksten lezen en begrijpen in een moderne vreemde taal
- Kan eenvoudige gesprekken voeren in een moderne vreemde taal
- Kan eenvoudige teksten schrijven in een moderne vreemde taal
- Kan een eenvoudige presentatie geven in een moderne vreemde taal
- Kan relevante gesproken informatie in een moderne vreemde taal begrijpen
- Heeft kennis van CAO's: rechten / plichten; goed werkgever-/werknemerschap
- Heeft kennis van de verschillende taken, verantwoordelijkheden en overlegvormen
- Kan proactief handelen
- Kan feedback geven en ontvangen
- Kan gesprekstechnieken toepassen (LSD)
- Kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- Kan prioriteiten stellen in eigen werkzaamheden
- Kan de eigen werkzaamheden evalueren en verbeteringen benoemen
- Kan omgaan met teleurstelling/conflicten hanteren
- Kan samenwerken met collega's
- Kan principes omtrent duurzaamheid toepassen
- Kan actief de trends en ontwikkelingen binnen zijn eigen vakgebied en de retail in zijn algemeenheid volgen
- Kan handelen vanuit een voorbeeldrol gerelateerd aan de functie
- Kan correct taalgebruik toepassen passend bij de doelgroep en medium

### **Beroepsgericht rekenen**

- Kan retail-basisrekenvaardigheid toepassen
- Kan eenvoudige dataoverzichten duiden
- Kan een eenvoudig exploitatieoverzicht opstellen
- Kan een liquiditeitsoverzicht interpreteren
- Kan commerciële retailcijfers interpreteren
- Kan werken met budgetten
- Kan verkoopresultaten berekenen

## B1-K2-W1: Werkt aan professionaliteit in de retailorganisatie

### **Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar volgt retailontwikkelingen (lokaal en landelijk) op zijn/haar vakgebied en die relevant zijn voor de eigen organisatie. Tevens reflecteert hij/zij op de eigen commerciële prestaties. De beginnend beroepsbeoefenaar voert (digitaal) onderzoek uit naar onderwerpen die de eigen professionaliteit of de doelen van de retailorganisatie kunnen bevorderen. Hij/zij deelt waar mogelijk de bevindingen in het werkoverleg met collega's

## B1-K2-W1: Werkt aan professionaliteit in de retailorganisatie

en/of de leidinggevende en vervult daardoor een voorbeeldfunctie voor de collega's. Hij/zij denkt na over hoe het eigen handelen te verbeteren en bespreekt ideeën hierover met de leidinggevende.

### Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar is op de hoogte van relevante ontwikkelingen en weet hiernaar te handelen. Er is aan de persoonlijke ontwikkeling en die van de organisatie gewerkt.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat proactief op zoek naar relevante informatie en benut hiervoor verschillende kanalen, bijeenkomsten en/of bronnen;
- bespreekt ontwikkelingen proactief in het werkoverleg;
- reflecteert actief op ontwikkelingen en het eigen commerciële handelen en geeft een reëel beeld;
- komt met haalbare persoonlijke verbeteracties;
- brengt op heldere wijze bij de leidinggevende de ideeën over mogelijke veranderingen naar voren;
- zet up-to-date kennis over de ontwikkelingen in de organisatie proactief in bij de werkzaamheden;
- hanteert technologische en digitale toepassingen passend bij de situatie en gaat integer om met de informatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Leren

## B1-K2-W2: Verzorgt de goederenstroom en geeft aanwijzingen

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt opdrachten van de leidinggevende ten aanzien van de goederenstroom. In voorkomende gevallen houdt hij/zij het voorraadniveau bij, gaat na welke aanvullingen of correcties nodig zijn en doet hij in overleg met zijn/haar leidinggevende bestellingen, of geeft afwijkingen door. Hij/zij bereidt de goederenontvangst voor. Hij/zij zet materialen, hulpmiddelen en retouren klaar en maakt de opslagruimte vrij toegankelijk, of geeft collega's aanwijzingen hoe dit te doen. Hij/zij geeft de retouren mee aan de leverancier of vervoerder. Ook handelt de beginnend beroepsbeoefenaar retouren af. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt goederen/producten op basis van orders, of geeft collega's hiervoor aanwijzingen. Hij/zij controleert producten/goederen op kwantiteit en kwaliteit en meldt afwijkingen aan de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar gaat na waar de goederen opgeslagen of geplaatst moeten worden en maakt hiervoor ruimte. Hij/zij zorgt ervoor dat goederen om- en/of uitgepakt worden en dat deze op de juiste locatie komen. De beginnend beroepsbeoefenaar raadpleegt ten behoeve van de goederenstroom applicaties en systemen en voert benodigde gegevens in.

### Resultaat

De goederenstroom is verzorgd volgens bedrijfsvoorschrift en eventuele aanwijzingen zijn gegeven.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie en werkt veilig en arbo- en milieu-verantwoord;
- werkt netjes en nauwgezet;
- overlegt tijdig en regelmatig met collega's en biedt op eigen initiatief ondersteuning;
- gebruikt zonodig op gepaste wijze transportmiddelen;
- kiest geschikt materiaal en hulpmiddelen en gebruikt deze veilig en verantwoord;
- hanteert beschikbare applicaties en systemen conform bedrijfsprocedures;
- verzorgt de goederenstroom zorgvuldig en in een goed werktempo;
- doet in voorkomende gevallen commercieel haalbare suggesties voor bestellingen;
- is alert op afwijkingen in de levering en meldt deze tijdig;
- houdt de ruimte schoon en netjes;
- voert op de juiste manier afval en andere materialen af.

### B1-K2-W2: Verzorgt de goederenstroom en geeft aanwijzingen

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

### B1-K2-W3: Verzorgt de artikelpresentatie en/of visual merchandising

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar verzorgt en onderhoudt de presentatie van de artikelen en/of visual merchandising in de betrokken verkoopkanalen en via eventuele (social) media-uitingen. Hij/zij ziet erop toe dat het presentatieplan, retailconcept en instructies van de organisatie in deze worden uitgevoerd en geeft hiervoor aanwijzingen aan collega's. Hij/zij doet zo mogelijk proactief verbetervoorstellen voor een betere (commerciële) presentatie en voert deze desgevraagd door. Daarbij let hij/zij op wettelijke en organisatiespecifieke eisen met betrekking tot veiligheid, derving, arbo, kwaliteit, tempo en aanwezigheid van klanten in de gaten.

#### Resultaat

De artikelpresentatie en visual merchandising zijn op basis van het presentatieplan, retailconcept en instructies verzorgd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest geschikte materiaal en hulpmiddelen;
- gebruikt materialen, hulpmiddelen en technologie en (social) media op een veilige, verantwoorde en geëigende manier;
- toont inzicht in het presentatieplan, constructies en materialen, vormen en kleurstellingen en houdt binnen zijn bevoegdheden hiermee rekening;
- houdt zich nauwgezet aan de instructies die hij heeft gekregen van de leidinggevende;
- geeft heldere aanwijzingen richting collega's;
- werkt ordelijk en systematisch;
- meldt eventuele problemen met of afwijkingen in wettelijke of organisatiespecifieke eisen tijdig aan de juiste persoon;
- houdt zich nauwgezet aan de bedrijfsregels en wettelijke bepalingen omtrent duurzaamheid.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Begeleiden

### B1-K2-W4: Begeleidt, ondersteunt en instrueert collega's

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar informeert en instrueert collega's over de te verrichten taken, de te volgen werkwijzen en procedures en de te behalen resultaten. Hij/zij vervult een voorbeeldfunctie. Hij/zij stelt vragen om te controleren of de minder ervaren collega het begrepen heeft. Bij afwijkingen of veranderingen informeert hij/zij collega's.

De beginnend beroepsbeoefenaar voorziet de leidinggevende van informatie en advies vanuit zijn/haar specifieke productkennis. De beginnend beroepsbeoefenaar krijgt tevens vragen die collega's niet zelf kunnen of mogen beantwoorden. Hij/zij geeft naar aanleiding van de taakuitvoering feedback aan collega's en spreekt indien nodig collega's aan op hun gedrag.

#### Resultaat

Collega's zijn begeleid, geïnstrueerd en/of geïnformeerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- deelt op spontane, heldere en diplomatieke wijze kennis, inzicht en zijn/haar mening;
- toont voorbeeldgedrag richting collega's;
- legt duidelijk uit hoe iets gedaan/aangepakt moet worden;
- controleert of hij begrepen is;

#### B1-K2-W4: Begeleidt, ondersteunt en instrueert collega's

- geeft medewerkers gerechtvaardigde, heldere en constructieve feedback over hun taakuitvoering;
- is richting collega's in alle gevallen respectvol, eervol en hartelijk;
- vertoont een voorbeeldfunctie en maakt zaken zoals omgangsnormen, uitvoering van het werk en veilig werken bespreekbaar;
- motiveert collega's met enthousiasme en een positieve instelling;
- beantwoordt op heldere wijze vragen over het vakgebied.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen

#### B1-K2-W5: Doet operationele verbetervoorstellen

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bestudeert voor hem/haar beschikbare verkoopcijfers, marktontwikkelingen, ontwikkelingen bij concurrenten en andere beschikbare operationele informatie. Deze gebruikt de beginnend beroepsbeoefenaar onder andere om commerciële prestaties en het klantgedrag te duiden. Hij/zij analyseert de verzamelde informatie. Hij/zij formuleert operationele verbetervoorstellen, schat de financiële consequenties in en communiceert hierover met de leidinggevende.

##### Resultaat

Er is inzicht in de commerciële resultaten van de eigen organisatie of eigen afdeling, operationele verbetervoorstellen zijn gecommuniceerd met de leidinggevende en/of collega's.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- houdt zich actief op de hoogte van beschikbare resultaten van de eigen onderneming of eigen afdeling;
- gebruikt (digitale) informatiebronnen actief en legt informatie overzichtelijk vast;
- analyseert verzamelde informatie kritisch en zorgvuldig;
- trekt logische en beargumenteerde conclusies over de commerciële resultaten van de eigen onderneming of eigen afdeling;
- formuleert kansen om de conversie te verhogen en zo de commerciële resultaten van de onderneming of afdeling te verbeteren;
- formuleert haalbare verbetervoorstellen;
- geeft op heldere en overzichtelijke wijze informatie aan leidinggevende en/of collega's.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

## 2. Generieke onderdelen

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

### Nederlandse taal

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

Het betreft de volgende referentieniveaus:

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

### Rekenen

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

Het betreft de volgende referentieniveaus:

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

### Loopbaan en burgerschap

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



# Profieldeel

P1 Retailspecialist

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

Beroepsvereisten

Nee