

DEELKWALIFICATIE

Aanvuller

////////////////////////////////////
BK-0068-2-DBK-02

1.1 BEROEPSKWALIFICATIE EN ANDERE DEELKWALIFICATIES

Deze deelkwalificatie 'Aanvuller' (BK-0068-2-DBK-02) die bestaat uit de volgende competenties: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14 maakt deel uit van de beroepskwalificatie 'Winkelmedewerker' (BK-0068-2).

Deze beroepskwalificatie bestaat verder uit de volgende deelkwalificaties:

- Kassier (BK-0068-2-DBK-01)

1.2 SECTOREN

- Distributie (PC201 Zelfstandige kleinhandel, PC202 Kleinhandel in voedingswaren, PC311 Grote kleinhandelszaken, PC312 Warenhuizen)
- Overige (PC200 Aanvullend PC bedienen)

1.3 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt oplossingsgericht				
<ul style="list-style-type: none"> Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...) 		✓		<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van ICT Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. Kennis van conflicthantering ifv de uitvoering van de eigen taken Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheids-domeinen Kennis van bedrijfseigen procedures Kennis van bedrijfsadministratie Kennis van kantoorsoftware Kennis van registratietechnieken Kennis van rapporteringstechnieken
<ul style="list-style-type: none"> Werkt een passende oplossing uit binnen het eigen takenpakket 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Meldt aan de leidinggevende problemen die zelf niet opgelost kunnen worden. 		✓		
2. Werkt doelgroepgericht				
<ul style="list-style-type: none"> Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van informatica Basiskennis van handelswetgeving ifv de uitvoering van de eigen taken Basiskennis van ICT Basiskennis van multimedia Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten
<ul style="list-style-type: none"> Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten/collega's 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Leeft zich in de wensen en problemen van de klant/collega's in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijks-domeinen • Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk). • Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk). • Kennis van regels voor het onthaal • Kennis van zakelijke communicatietechnieken
3. Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid				
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van informatica • Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop • Basiskennis van ICT • Basiskennis van multimedia • Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de
<ul style="list-style-type: none"> • Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Deelt kennis met collega's 	✓			<p>meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</p> <ul style="list-style-type: none"> Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk). Kennis van kantoorsoftware
4. Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties				
<ul style="list-style-type: none"> Woont productpresentaties bij 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van informatica Basiskennis van handelswetgeving ifv de uitvoering van de eigen taken Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop Basiskennis van marktontwikkelingen Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...) Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheids-domeinen Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van
<ul style="list-style-type: none"> Houdt de eigen kennis van het product en het assortiment op peil 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Denkt mee over het opzetten van promotie-acties 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de collega's 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk). • Kennis van bedrijfseigen procedures • Kennis van registratietechnieken • Kennis van rapporteringstechnieken
5. Werkt in teamverband				
• Communiceert effectief en efficiënt	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van informatica • Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. • Kennis van conflicthantering ifv de uitvoering van de eigen taken • Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheids-domeinen • Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
• Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken	✓			
• Rapporteert aan leidinggevenden	✓			
• Werkt efficiënt samen met collega's	✓			
• Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op	✓			
• Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...)	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk). • Kennis van kantoorsoftware
6. Gaat professioneel om met diefstal en diefstalpreventie				
<ul style="list-style-type: none"> • Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van handelswetgeving ivf de uitvoering van de eigen taken • Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. • Kennis van conflicthantering ivf de uitvoering van de eigen taken • Kennis van principes van klantvriendelijkheid • Kennis van wet- en regelgeving ivm diefstalpreventie : rechten van personeel en van klant • Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk). • Kennis van Engels (de belangrijkste
<ul style="list-style-type: none"> • Grijpt in op verdachte klanten, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Grijpt in bij diefstal rekening houdend met de eigen en andermans veiligheid, de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van bedrijfseigen procedures • Kennis van veiligheidsvoorschriften van de organisatie
7. Gaat professioneel om met klanten				
<ul style="list-style-type: none"> • Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aan 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. • Kennis van conflicthantering ifv de uitvoering van de eigen taken • Kennis van principes van klantvriendelijkheid • Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten • Kennis van verkooptechnieken • Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
<ul style="list-style-type: none"> • Verwelkomt de klant professioneel en volgens bedrijfsinterne afspraken, ook al is het zeer druk in de winkel 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt digitale toepassingen om klantenprofiel te herkennen. 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor een aangename sfeer 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan (armen, handen, oogcontact...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vermijdt conflicten met klanten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Lost eventuele ontevredenheden op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt efficiënt (digitale) communicatiemiddelen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt mogelijkheden tot optimalisatie rond het professioneel omgaan met klanten voor aan de leidinggevende 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk). • Kennis van het digitale verkoopprocessen • Kennis van zakelijke communicatietechnieken
9. Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteert deze op een commerciële manier				
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt de prijs aan/in volgens richtlijnen of instructies (eventueel in elektronisch systeem) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...) • Kennis van merchandisingtechnieken ifv de uitvoering van de eigen taken • Kennis van prijsbepaling en BTW • Kennis van technieken voor diefstalpreventie • Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken • Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden • Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheids-domeinen • Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie • Kennis van presentatietechnieken van producten • Kennis van het digitale verkoopprocessen
<ul style="list-style-type: none"> • Presenteert de producten volgens de principes van visual merchandising en/of de richtlijnen van de organisatie. 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verandert de opstelling van de producten volgens de commerciële planning 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Speelt in op plaats- en tijdsgebonden mogelijkheden om producten creatief te presenteren binnen het gegeven kader 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt of regelt decoraties al dan niet themagebonden (point of sale materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Beveiligt deskundig de artikels 			✓	

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Controleert of de artikels juist geprijsd zijn Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling... Verwerkt online aankopen via bedrijfseigen procedures 	✓			
10. Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten				
<ul style="list-style-type: none"> Vult producten aan volgens de verkoop en gangbare principes (first in-first out, versheid, nieuwe collectie,...) Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen Schikt producten permanent op een commerciële manier Legt of hangt misplaatste artikels terug Veroorzaakt geen hinder voor klanten bij de bevoorrading 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten Kennis van technieken voor diefstalpreventie Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden Kennis van presentatietechnieken van producten
11. Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast				
<ul style="list-style-type: none"> Gebruikt software voor voorraadbeheer Houdt gegevens bij over de verkoop van producten Telt de voorraad, manueel of scant met de actuele technologieën Ondersteunt de inventarisering Signaleert manco's Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling Meldt tekorten van producten volgens bedrijfsafspraken 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van informatica Basiskennis van multimedia Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden Kennis van inventarisatietechnieken Kennis van scantechnieken Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie Kennis van presentatietechnieken van producten Kennis van promotionele acties
12. Ontvangt goederen en producten en controleert de levering				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van handelsrecht ifv. de uitvoering van de eigen taken Basiskennis van handelswetgeving ifv de uitvoering van de eigen taken Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijks-domeinen Kennis van milieu-,veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie
<ul style="list-style-type: none"> Registreert de levering 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Evalueert de kwaliteit van de levering (versheid, beschadigingen, gebreken, aantastingen,...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Meldt leveringen die niet voldoen aan de bedrijfseigen richtlijnen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes (koeling, 'first in first out',...) 	✓			
13. Onderhoudt de verkoopp ruimte en producten in de afdeling				
<ul style="list-style-type: none"> Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte,...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van principes van klantvriendelijkheid Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken Kennis van schoonmaakmiddelen en –technieken Kennis van milieu-,veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie
<ul style="list-style-type: none"> Beperkt en sorteert afval volgens de richtlijnen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Merkt de nood aan extra schoonmaakwerkzaamheden op en voert deze uit 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud 	✓			
14. Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures				
<ul style="list-style-type: none"> Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van handelswetgeving ifv de uitvoering van de eigen taken Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. Kennis van conflicthantering ifv de uitvoering van de eigen taken Kennis van principes van
<ul style="list-style-type: none"> Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stelt een (commerciële) oplossing voor in het kader van de behoefte van de klant volgens de bedrijfseigen procedures 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt 		✓		klantvriendelijkheid <ul style="list-style-type: none"> Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk). Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
<ul style="list-style-type: none"> Neemt een commerciële beslissing ifv het bevorderen van klantentevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken,...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Doet verbetervoorstellen ifv het voorkomen gelijkaardige klachten 		✓		

1.4 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten

Geen vereisten.

Vereiste attesten

In de voedingshandel is het medisch attest voor werk in de voedingsindustrie volgens de wettelijke regelgeving vereist.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.

1.5 SAMENHANG

Winkeldirecteur	
Departementsverantwoordelijke groot verkooppunt	Winkelmanager klein en middelgroot verkooppunt
Commercieel assistent	Winkelverkoper
Winkelmedewerker	