

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Winkelmedewerker

//////////////////////////////////////
BK-0068-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Winkelmedewerker

1.2 DEFINITIE

De winkelmedewerker plaatst producten op een commerciële wijze in de winkel en bedient de kassa teneinde de commerciële doelstellingen van de organisatie te realiseren.

1.3 DEELKWALIFICATIES

Deze beroepskwalificatie 'Winkelmedewerker' omvat de deelkwalificatie 'Kassier' (BK-0068-2-DBK-01) die bestaat uit de volgende competenties: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 14
Deze beroepskwalificatie 'Winkelmedewerker' omvat de 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

1.4 EXTRA INFORMATIE

De handel staat onder grote druk door de snel veranderende en veeleisende klant, digitalisering en nieuwe technologieën, internationale concurrentie, regelgeving, ... Daarnaast verwacht de sector dat ook flexibiliteit zal toenemen, en waarschijnlijk ook de nachtarbeid, die nu nauwelijks aanwezig is in de sector.

Ook de eis naar polyvalentie neemt toe, waardoor het aantal mensen dat enkel kassa- of aanvulwerk doet, sterk afgenomen is. Daarentegen is robotisering nog te duur om de job van winkelmedewerker volledig over te nemen.

1.5 SECTOREN

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

1.6 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

COMEOS vzw (Belgische federatie voor de handel en diensten)

PMOcvba

Mede-indieners

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)

VDAB-Studiedienst

1.7 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): D150701 Winkelmedewerker (m/v), 2 mei 2012
- Andere: Rapport kwalificatiestructuur van de distributiesector: naar een brug tussen sector en onderwijs (2007)
- Ander BKD: BK-0447 - Winkelverkoper, 28 juni 2019

Relatie tot het referentiekader

Voor het generiek deel van het beroepskwalificatiedossier werd de samenhang bestudeerd van het rapport kwalificatiestructuur van de distributiesector, de competent-fiches D150701 'winkelmedewerker' en het beroepskwalificatiedossier 'winkelverkoper'. De activiteiten uit de competent-fiche werden overgenomen, aangepast of geïntegreerd opgenomen in het beroepskwalificatiedossier van winkelmedewerker. Waar relevant werd het dossier aangevuld door activiteiten uit het beroepskwalificatiedossier van winkelverkoper. Daarnaast werd het dossier aangevuld met items gebaseerd op het "Rapport kwalificatiestructuur van de distributiesector: naar een brug tussen sector en onderwijs (2007)" van Tempera in opdracht van Fedis (nu Comeos). Deze studie werd uitgevoerd ter voorbereiding van de Vlaamse kwalificatiestructuur. Ze beschrijft welke kwalificaties in de distributiesector voorkomen, welke competenties de bouwstenen van die kwalificaties vormen en hoe de kwalificaties zich ten opzichte van elkaar verhouden.

2. Competenties

2.1 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
<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 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten 	✓			<p>(communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> 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). 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
<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 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓			<p>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 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
<ul style="list-style-type: none"> • Deelt kennis met collega's 	✓			
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
<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>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 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 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
• 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	
				<p>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
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
<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>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 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
<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	
				<p>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 het digitale verkoopprocessen • Kennis van zakelijke communicatietechnieken
8. Ontvangt betalingen en bedient de kassa				
• Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van handelsrecht ivf. de uitvoering van de eigen taken • Basiskennis van informatica • Basiskennis van handelswetgeving ivf de uitvoering van de eigen taken • Basiskennis van multimedia • Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. • Kennis van principes van klantvriendelijkheid • Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid,...) • Kennis van inningsprocedures • Kennis van prijsbepaling en BTW • Kennis van technieken voor diefstalpreventie • Kennis van scantechneken
• Bedient het kassa- en/of registratiesysteem	✓			
• Voert professioneel en klantgericht de kassa- en/of registratieverrichtingen uit	✓			
• Helpt klanten bij moeilijkheden met automatische betalingssystemen	✓			
• Begeleidt verschillende klanten tegelijkertijd bij automatische kassasystemen	✓			
• Roept op een klantvriendelijke manier hulp in bij te lange wachtrijen	✓			
• Verwijdert/desactiveert diefstalbeveiliging			✓	
• Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten	✓			
• Zoekt klantgegevens op	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Past klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toe 	✓			<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). Kennis van verkoopdocumenten ifv de uitvoering van de eigen taken
<ul style="list-style-type: none"> Past de verschillende betalingsmogelijkheden correct toe 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Reageert adequaat op fraudepogingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Geeft correct wisselgeld weer 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Lost eenvoudige technische storingen op 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming 			✓	
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
<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 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
presenteren binnen het gegeven kader				verantwoordelijkheids-domeinen <ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Maakt of regelt decoraties al dan niet themagebonden (point of sale materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Beveiligd deskundig de artikels 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert of de artikels juist geprijsd zijn 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling... 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • 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,...) 	✓			<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
<ul style="list-style-type: none"> • Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Schikt producten permanent op een commerciële manier 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Legt of hangt misplaatste artikels terug 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Veroorzaakt geen hinder voor klanten bij de bevoorrading 	✓			
11. Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast				
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt software voor voorraadbeheer 	✓			<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
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt gegevens bij over de verkoop van producten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Telt de voorraad, manueel of scant met de actuele technologieën 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunt de inventarisering 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Signaleert manco's 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling 	✓			<ul style="list-style-type: none"> organisatie Kennis van presentatietechnieken van producten Kennis van promotionele acties
<ul style="list-style-type: none"> Meldt tekorten van producten volgens bedrijfsafspraken 	✓			
12. Ontvangt goederen en producten en controleert de levering				
<ul style="list-style-type: none"> Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van handelsrecht ivf. de uitvoering van de eigen taken Basiskennis van handelswetgeving ivf de uitvoering van de eigen taken Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheids-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 verkoopruimte 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 ivf de uitvoering van de eigen taken

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<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"> • 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 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"> • Stelt een (commerciële) oplossing voor in het kader van de behoefte van de klant volgens de bedrijfseigen procedures 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt 		✓		
<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 		✓		

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

Generiek

- Basiskennis van handelsrecht ifv. de uitvoering van de eigen taken
- Basiskennis van informatica
- Basiskennis van handelswetgeving ifv de uitvoering van de eigen taken

- Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van marktontwikkelingen
- Basiskennis van multimedia

- 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 winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
- Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid,...)
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van wet- en regelgeving ivm diefstalpreventie : rechten van personeel en van klant
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten
- 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 inventarisatietechnieken
- Kennis van schoonmaakmiddelen en –technieken
- Kennis van scantechnieken
- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheids-domeinen
- Kennis van milieu-,veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie
- Kennis van presentatietechnieken van producten
- 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 het digitale verkoopprocessen
- Kennis van verkoopdocumenten ifv de uitvoering van de eigen taken
- Kennis van bedrijfseigen procedures
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van zakelijke communicatietechnieken
- Kennis van promotionele acties
- Kennis van veiligheidsvoorschriften van de organisatie

Cognitieve vaardigheden

- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten/collega's
- Leeft zich in de wensen en problemen van de klant/collega's in
- Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten
- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's
- Woont productpresentaties bij
- Houdt de eigen kennis van het product en het assortiment op peil
- Denkt mee over het opzetten van promotie-acties
- Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de collega's
- Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing
- Communiceert effectief en efficiënt
- 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, ...)
- Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie
- Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aan
- Verwelkomt de klant professioneel en volgens bedrijfsinterne afspraken, ook al is het zeer druk in de winkel
- Gebruikt digitale toepassingen om klantenprofiel te herkennen.
- Zorgt voor een aangename sfeer
- Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan (armen, handen, oogcontact...)
- Vermijdt conflicten met klanten
- Lost eventuele ontevredenheden op
- Gebruikt efficiënt (digitale) communicatiemiddelen
- Stelt mogelijkheden tot optimalisatie rond het professioneel omgaan met klanten voor aan de leidinggevende
- Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting
- Bedient het kassa- en/of registratiesysteem
- Voert professioneel en klantgericht de kassa- en/of registratieverrichtingen uit
- Helpt klanten bij moeilijkheden met automatische betalingssystemen
- Begeleidt verschillende klanten tegelijkertijd bij automatische kassasystemen
- Roept op een klantvriendelijke manier hulp in bij te lange wachtrijen
- Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten
- Zoekt klantgegevens op
- Past klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toe

- Past de verschillende betalingsmogelijkheden correct toe
- Reageert adequaat op fraudepogingen
- Geeft correct wisselgeld weer
- Brengt de prijs aan/in volgens richtlijnen of instructies (eventueel in elektronisch systeem)
- Presenteert de producten volgens de principes van visual merchandising en/of de richtlijnen van de organisatie.
- Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats
- Verandert de opstelling van de producten volgens de commerciële planning
- Speelt in op plaats- en tijdsgebonden mogelijkheden om producten creatief te presenteren binnen het gegeven kader
- Maakt of regelt decoraties al dan niet themagebonden (point of sale materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...)
- Controleert of de artikels juist geprijsd zijn
- Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling...
- Verwerkt online aankopen via bedrijfseigen procedures
- 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
- Veroorzaakt geen hinder voor klanten bij de bevoorrading
- 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
- Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren
- Registreert de levering
- Evalueert de kwaliteit van de levering (versheid, beschadigingen, gebreken, aantastingen,...)
- Meldt leveringen die niet voldoen aan de bedrijfseigen richtlijnen
- Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes (koeling, 'first in first out',...)
- Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte,...)
- Beperkt en sorteert afval volgens de richtlijnen
- Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud
- Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier
- Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht
- Neemt een commerciële beslissing ifv het bevorderen van klantentevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure
- Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken,...)

Probleemoplossende vaardigheden

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Werkt een passende oplossing uit binnen het eigen takenpakket

- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen
- Meldt aan de leidinggevende problemen die zelf niet opgelost kunnen worden.
- Grijpt in op verdachte klanten, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures
- Grijpt in bij diefstal rekening houdend met de eigen en andermans veiligheid, de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures
- Lost eenvoudige technische storingen op
- Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier
- Stelt een (commerciële) oplossing voor in het kader van de behoefte van de klant volgens de bedrijfseigen procedures
- Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt
- Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende
- Doet verbetervoorstellen ivm het voorkomen gelijkaardige klachten

Motorische vaardigheden

- Verwijdert/desactiveert diefstalbeveiliging
- Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming
- Schikt producten permanent op een commerciële manier
- Legt of hangt misplaatste artikels terug
- Merkt de nood aan extra schoonmaakwerkzaamheden op en voert deze uit
- Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem
- Beveiligt deskundig de artikels

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt uitgeoefend in een commerciële omgeving.
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
- Het wordt meestal uitgeoefend in een dag-systeem met weekendwerk.
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden, situatie, seizoenen, weeromstandigheden, feestdagen...
- Het takenpakket kent variatie: afwisseling van gekende terugkomende taken
- Voor de meeste taken zijn procedures uitgetekend.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie en klantgerichtheid zeer belangrijk.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu, privacy en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
- De beroepsuitoefening kan in verschillende sectoren plaatsvinden waardoor de bedrijfsspecifieke productkennis en dienstverlening in bepaalde sectoren een technischer karakter kan hebben.
- Het bedrijf kan zich zowel in eentalig als meertalige regio's bevinden (toeristische centra, Brussel en omgeving).
- De beroepsuitoefening wordt best in het segment waar de beroepsbeoefenaar de meeste affiniteit mee heeft, uitgevoerd

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar:
- dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
- aandacht hebben voor de tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten.
- stelt zich klantgericht op
- handelt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer in alle omstandigheden.
- handelt zorgvuldig, economisch en ecologisch.
- handelt volgens de richtlijnen van de organisatie.
- communiceert efficiënt met leidinggevende(n), collega's, klanten/gebruikers
- is sociaal vaardig en stelt zich empathisch en positief assertief op
- beheert de database nauwgezet
- gaat discreet om met informatie
- is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken
- handelt steeds met affiniteit voor bepaald segmenten (fashion, food,...)

Autonomie

Is zelfstandig in

- het professioneel omgaan met diefstal, diefstalpreventie en klanten
- het ontvangen van betalingen en bedienen van de kassa
- het bevoorraden van afdelingen en ordenen de producten
- het voorbereiden van producten en artikels (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en deze op een commerciële manier presenteren
- het beheren van de voorraad
- het ontvangen en controleren van goederen en producten
- het onderhouden van de verkoopruimte en producten in de afdeling
- het behandelen van klachten van klanten

Is gebonden aan

- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken
- de geldende regels en bedrijfsprocedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur, het commercieel beleid van de organisatie
- richtlijnen van de organisatie

Doet beroep op

- het team/collega's voor het inwinnen van informatie
- de verantwoordelijke bij voor hem/haar onoplosbare problemen
- de leidinggevende voor het inwinnen van informatie ifv de uitvoering van de taken

Verantwoordelijkheid

- Werkt oplossingsgericht
- Werkt doelgroepgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties
- Werkt in teamverband

- Gaat professioneel om met diefstal en diefstalpreventie
- Gaat professioneel om met klanten
- Ontvangt betalingen en bedient de kassa
- Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteert deze op een commerciële manier
- Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten
- Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast
- Ontvangt goederen en producten en controleert de levering
- Onderhoudt de verkoopruimte en producten in de afdeling
- Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures

2.3 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.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

De VDAB (2018) meldt de vacatures voor 'winkelmedewerker', die verschillende taken van de winkerverkoper vervult. Dit is geen knelpuntberoep. In 2018 waren er zo'n 5400 vacatures voor winkelmedewerker.

In 2008 werd het aantal medewerkers, dat enkel aanvulwerk verricht, op ongeveer 5 000 geschat. Tegenwoordig worden voor het zuiver aanvullen van de rekken, voornamelijk jobstudenten ingeschakeld.

De detail- en groothandel vertegenwoordigen samen 10,93% van de Belgische tewerkstelling, ~~ma~~ ~~w~~ 1 Belg op 10 werkt in de sector.

De detailhandel, waarvoor men op zoek is naar deze profielen stelt in Vlaanderen ruim 140.000 werknemers en 30 000 zelfstandigen zonder personeel te werk. Het aantal personeelsleden binnen de sector blijft relatief stabiel.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
122966	122513	125259	128515	130042	130674	131383	133050	135241	138205	140 824

De ~~Rsz~~ geeft de tewerkstelling van werknemers volgens ~~Nace~~ ~~code~~. Deze opsplitsing is niet geheel in overeenstemming met de door de ~~Serv~~ gehanteerde referentiekaders, maar geeft wel een indicatie.

Niet-gespecialiseerde voeding	47815	Huisdecoratie	1246
Kleding	18776	Dranken	1159
Vlees en vleesproducten	7375	Home & deco	1151
Niet-gespecialiseerde n-voeding	6771	Medische artikelen	1088
Meubelen	6618	Textiel	1080
Apotheken	6580	Gespecialiseerde voeding	1070
Doe het zelf	6190	Accessoires	1036
Elektro, radio, hifi	4426	Verlichting	975
Schoenen	4249	Groenten en fruit	821
Schoonheidsproducten	3303	Huisdieren	675
Sport & Kampeer	3247	Vis	647
Bloemen en planten	2716	Baby-artikelen	517
Brood en banket	1730	Gespecialiseerde niet-voeding	343
Boeken, dagbladen, papierwaren	1660	Niet-winkel	252
Film en foto	1517	Tabak	225
ICT	1469	Beauty	197
Speelgoed	1429	Zuivel	117
Postorderverkoop	1251		

In de sector zijn nogal wat ketens actief met hoofdzetel in Brussel, Vlaanderen of Wallonië. Deze cijfers geven de tewerkstelling weer in ondernemingen met hoofdzetel in Vlaanderen.

grootte	arbeidsplaatsen									
	< 5	5 - 9	10 - 19	20 - 49	50 - 99	100 - 199	200 - 499	500 - 999	> 1000	TOTAAL
arbeidsplaatsen	23 189	13 792	14 981	16 179	4 700	3 022	8 273	12 459	44 229	140 824

Heel wat ondernemingen (vb. Hubo, Delhaize, Primo, Torfs) in de sector, hebben verschillende

In 2008 werd het aantal medewerkers, dat enkel aanvulwerk verricht, op ongeveer 5 000 geschat. Tegenwoordig worden voor het zuiver aanvullen van de rekken, voornamelijk jobstudenten ingeschakeld.

Vacatures

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2018)

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de toevoeging door sector (beroepencode D150701)

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen (2018) en openstaande (december 2018)) van dit beroep

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boorn	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermond	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures	
NEC zonder uitzend- bedr.	01. Primaire sector	1	1						9	2		1					14	1	
	02. Dranken, voeding en tabak	9	5	14			5	4	1	3	11	9	3	3	7		74	10	
	03. Textiel, kleding en schoeisel	1					0	1			2				4		8	2	
	04. Grafische nijverheid, papier en karton				1					1								2	
	05. Chemie, rubber en kunststof							2	41									43	1
	07. Metaal	43										1						44	15
	08. Vervaardiging van machines en toestellen					1		1				1		1				4	
	09. Vervaardiging van transportmiddelen	3																3	
	10. Hout- en meubelindustrie				2									1				3	1
	11. Overige industrie					6			2	1	1	2				4		16	3
	12. Energie, water en afvalverwerking		38									3						41	6
	13. Bouw					1			1	1	1	1			4	1	1	11	1
	14. Groot- en kleinhandel	889	378	339	200	325	690	362	436	348	333	557	512	549	394	138		6450	1207
	15. Transport, logistiek en post		2				1	1	6	1	3						0	14	2
	16. Horeca en toerisme	8	16	2	2	2	3	7	1	2	1	18		1	4			67	8
	17. Informatica, media en telecom	1				1	1	2	1	1		37				1		45	2
	19. Zakelijke dienstverlening	2	1		26		25	3	2	1	21	1			8	6		96	22
	21. Diensten aan personen	8	1	3		1	1	5			1			2	1		7	30	3
	22. Ontspanning, cultuur en sport							2			3	1					1	7	
	23. Openbare besturen	1																1	
	24. Onderwijs	1										2			0			3	1
	25. Gezondheidszorg					1					0							1	1
	26. Maatschappelijke	8				1							1		1			11	1
	28. Onbepaald		0										2					2	1
	Totaal	975	442	358	231	339	726	390	500	365	379	631	518	560	423	153	6990	1288	

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, evolutie, spreiding)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie) 2013-2018

Jaartal	dec. 2013	dec. 2014	dec. 2015	dec. 2016	dec. 2017	dec. 2018
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	604	572	691	728	792	1288
NECzU via werving- en selectiekantoren	724	692	893	619	1468	1701
Uitzendopdrachten	71	86	87	98	181	252
TOTAAL	1399	1350	1671	1445	2441	3241

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in december 2018

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	193	69	54	50	50	178	124	77	78	83	108	63	94	51	16	1288
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	81	129	54	17	55	144	181	263	67	101	350	98	52	100	9	1701
Uitzendopdrachten	22	24	25	0	15	17	12	37	10	11	43	23	2	4	7	252
Totaal	296	222	133	67	120	339	317	377	155	195	501	184	148	155	32	3241

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2018

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	5280	5575	5540	5468	5581	6990
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	5992	5971	7182	7717	11473	17323
Uitzendopdrachten	623	703	1110	1359	1560	2171
Totaal	11895	12249	13832	14544	18614	26484

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en/of regio in 2018

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
-------	--------------	-------------	-------------	---------------	-----------	--------------	-----------	-----------------------	----------------------	---------------------	---------	-----------------------------	-----------------	-----------------	----------------------	--------

NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	975	442	358	231	339	726	390	500	365	379	631	518	560	423	153	6990
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	840	1179	594	113	681	1277	1454	2720	1538	1299	2811	1158	427	1050	182	17323
Uitzendopdrachten	214	140	81	44	55	199	160	443	112	81	359	147	13	107	16	2171
Totaal	2029	1761	1033	388	1075	2202	2004	3663	2015	1759	3801	1823	1000	1580	351	26484

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	Sint-Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	3961	1053	1202	1112	1457	532	915	768	1106	1639	1029	1299	1341	17414

V. Knelpuntberoep

Winkelmedewerker is geen knelpuntberoep.

4. Samenhang

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