

BEROEPSKWALIFICATIE

Winkelmanager



BK-0005-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Winkelmanager

Deze benaming komt voor in de Beroepscompetentieprofiel "OP-259 Winkelmanager"

1.2 DEFINITIE

De winkelmanager beheert alle commerciële, logistieke, financiële, administratieve en personeel-gebonden activiteiten teneinde de commerciële rentabiliteit van de onderneming te verhogen.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

5

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2023

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Ontwikkelt de bedrijfsstrategie

- Volgt het aanbod van de (regionale) concurrent en trends in de markt op
- Houdt rekening met de resultaten van de uitgevoerde SWOT-analyse

- Volgt permanent innovatie in de retail op
- Integreert relevante evoluties in de bedrijfsstrategie
- Zoekt nieuwe verkoopkansen
- Zet in op sterktes van de (web-) shop
- Bepaalt de doelstellingen op korte en lange termijn

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van analysetechnieken
- Kennis van circulaire economie
- Kennis van commerciële strategie
- Kennis van de waardeketen
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van marktonderzoek
- Kennis van marktprijzen
- Kennis van typologie van klanten
- Grondige kennis van commerciële technieken

Competentie 2:

Operationaliseert de bedrijfsstrategie

- Maakt een businessplan op
- Bepaalt commerciële doelstellingen zoals omzet, conversie, prijszetting, bonbedrag...
- Vertaalt commerciële doelstellingen naar doelen per afdeling/segment/product
- Volgt de uitvoering van de doelstellingen op
- Maakt een overzicht van resultaten
- Vergelijkt de resultaten met te behalen doelstellingen
- Rapporteert, indien nodig, over de bevindingen aan het hoofdkantoor
- Bewaakt de positionering in de markt
- Stelt omzet-verhogende initiatieven voor
- Voert aanpassingen door (assortiment, leveranciers...)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van commerciële strategie
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten

over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.

- Kennis van handelsrecht
- Kennis van het digitale verkoopprocessen
- Kennis van marketing
- Kennis van marktonderzoek
- Kennis van marktprijzen
- Kennis van online verkoop
- Kennis van statistische analyse
- Kennis van typologie van klanten
- Grondige kennis van commerciële technieken
- Grondige kennis van procesanalyse
- Grondige kennis van procesbeheer
- Grondige kennis van verkoopanalyse

Competentie 3:

Werkt commerciële acties uit in functie van het behalen van de doelstellingen rekening houdend met de doelgroep, het concept, de concurrentie en de geldende wetgeving

- Evalueert het productassortiment, de communicatiemiddelen, de promoacties
- Vertaalt commerciële doelstellingen naar commerciële acties (verkoopgesprek, beleving, kortingen,...)
- Vertaalt commerciële doelstelling naar marketingacties
- Stelt een actieplan op
- Zet sociale media in
- Creëert content voor diverse (sociale) mediakanalen
- Evalueert de commerciële acties en stuurt bij waar nodig

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van administratief beheer
- Kennis van branding
- Kennis van circulaire economie
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van commerciële strategie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van intellectueel eigendomsrecht
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van marketing
- Kennis van methodes voor probleemoplossing

- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van producten en diensten
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
- Kennis van regelgeving e-commerce
- Kennis van timemanagement
- Kennis van typologie van klanten
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van zakelijke communicatie
- Grondige kennis van commerciële technieken
- Grondige kennis van budgetbeheer
- Grondige kennis van kwaliteitsnormen
- Grondige kennis van procesanalyse
- Grondige kennis van procesbeheer
- Grondige kennis van verkoopanalyse

Competentie 4:

Gaat professioneel en preventief om met diefstal en waardevermindering

- Zorgt voor een optimale winkelinrichting ifv. diefstalpreventie
- Inventariseert gestolen en niet verkoopbare goederen
- Analyseert waardevermindering en diefstal
- Rapporteert gevallen van waardevermindering en diefstal
- Neemt gepaste maatregelen om waardevermindering en diefstal te vermijden

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van technieken voor diefstalpreventie
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten
- Kennis van winkelinrichting ifv. het voorkomen van diefstal
- Kennis van wet- en regelgeving ivm. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant

Competentie 5:

Verzorgt het volledige logistieke proces van goederen

- Controleert de voorraden van handelsgoederen en niet-handelsgoederen
- Berekent bestelhoeveelheden
- Gebruikt software voor voorraadbeheer en bestellingen

- Maakt correcte bestellingen van handelsgoederen en niet-handelsgoederen en volgt deze op
- Ontvangt goederen en registreert ontvangst van goederen via de juiste documenten en software
- Controleert de geleverde goederen op kwaliteit, aantal, houdbaarheid, registreert, volgt op en neemt contact op bij problemen
- Organiseert de goederenstroom in de winkel en/of voorraadruimte, vult correct aan en houdt rekening met efficiëntie en geldende wetgeving
- Handelt (online) bestellingen van klanten af en verzorgt de logistieke stroom
- Verwerkt retours en volgt het retour- en garantiebeleid op rekening houdende met de geldende wetgeving
- Organiseert de verwerking/sortering van afvalmateriaal en transportmiddelen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van bevoorradingsmethodes
- Kennis van brandpreventie
- Kennis van preventie van gezondheidsrisico's
- Kennis van software voor voorraadbeheer
- Kennis van veiligheids- en milieuwetgeving (Codex over het welzijn op het werk, AREI, Vlarem...)
- Grondige kennis van commerciële technieken
- Grondige kennis van stock- en bevoorradingsbeheer

Competentie 6:

Bewaakt de kwaliteit van de goederen (handels- en niet-handelsgoederen) en diensten

- Evalueert (permanent) de kwaliteit van de goederen en de geleverde diensten
- Neemt gepaste maatregelen bij problemen met de kwaliteit van geleverde goederen en diensten
- Verzorgt de relatie en samenwerking met leveranciers van goederen en diensten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de waardeketen
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten

over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.

- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van de bedrijfsvoorschriften rond milieu-, veiligheids- en hygiëne
- Kennis van producten en diensten
- Kennis van zakelijke communicatie
- Grondige kennis van commerciële technieken
- Grondige kennis van kwaliteitsnormen

Competentie 7:

Organiseert de winkel of e-shop met als doel de klantenbeleving te maximaliseren

- Observeert het klantgedrag
- Stemt de indeling van de winkel of e-shop en de plaatsing van de producten af op het klantgedrag en de geldende wetgeving
- Maakt aantrekkelijke schappenplannen en/of productpresentaties en etalages
- Past merchandisingstechnieken toe
- Handelt preventief met het oog op vermijden van waardevermindering, diefstal, overval
- Controleert de orde en netheid van de winkel- en of voorraadruimtes en onderneemt acties
- Controleert prijzen van producten en past deze aan indien nodig
- Verwijdert niet verkoopbare artikelen
- Stemt de planning af op de inschatting van bezoekersstromen, leveringen, personeel...
- Gebruikt online platformen, sociale media, ... voor informatiedoorstroom

Met inbegrip van kennis:

- Kennis multimedia
- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken
- Kennis van commerciële distributiekanaalen
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van het digitale verkoopprocessen
- Kennis van marketing
- Kennis van merchandisingstechnieken
- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van brandpreventie
- Kennis van digitale communicatie

- Kennis van merchandising
- Kennis van preventie van gezondheidsrisico's
- Kennis van sociale media
- Kennis van veiligheids- en milieuwetgeving (Codex over het welzijn op het werk, AREI, Vlarem...)
- Grondige kennis van commerciële technieken

Competentie 8:

Draagt bij tot het verhogen van de omzet

- Voert professioneel en klantgericht een verkoopgesprek
- Rondt de verkoop financieel af volgens de geldende wetgeving en afspraken
- Voert kassa- en/of registratieverrichtingen uit en verwerkt geldige betaalmiddelen
- Onderzoekt kasverschillen
- Implementeert interne (nieuwe) betaalprocedures rekening houdend met geldende wetgeving
- Doet voorstellen om de verkoop te verhogen door het inzetten van digitale verkoopkanalen (bestelzuil, webshop, social media...)
- Bouwt duurzame klantenrelaties op
- Handelt een klachten/geschillenprocedure klantgericht, administratief en correct af
- Peilt naar de klantentevredenheid, verzamelt en beheert gegevens voor een klantenbestand volgens de geldende privacywetgeving met oog op de optimalisatie van de verkoop.

Met inbegrip van kennis:

- Kennis multimedia
- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken
- Kennis van bediening van weegschalen
- Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid,...)
- Kennis van commerciële kengetallen
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van geschillenregeling
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van handelswetgeving
- Kennis van het digitale verkoopprocessen
- Kennis van informatica
- Kennis van inningsprocedures

- Kennis van juridisch geschillenbeheer
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van merchandisingtechnieken
- Kennis van de bedrijfsvoorschriften rond milieu-,veiligheids- en hygiëne
- Kennis van online verkoop
- Kennis van presentatietechnieken van producten
- Kennis van prijsbepaling en BTW
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
- Kennis van promotionele acties
- Kennis van scantechnieken
- Kennis van typologie van klanten
- Kennis van verkoopdocumenten
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Grondige kennis van commerciële technieken
- Grondige kennis van procesanalyse
- Grondige kennis van verkoopanalyse

Competentie 9:

Superviseert het toepassen van de gezondheids-, veiligheids- en milieuprocedure

- Ziet er op toe dat de veiligheids- en milieuregels worden gerespecteerd
- Ziet erop toe dat de regels voor voedselveiligheid worden gerespecteerd indien van toepassing

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van de bedrijfsvoorschriften rond milieu-,veiligheids- en hygiëne
- Kennis van voedselveiligheidsregelgeving
- Kennis van brandpreventie
- Kennis van preventie van gezondheidsrisico's
- Kennis van veiligheids- en milieuwetgeving (Codex over het welzijn op het werk, AREI, Vlareem...)

Competentie 10:

Voert het boekhoudkundig en financieel beheer uit volgens de geldende afspraken en wetgeving

- Registreert gegevens en documenten over inkomsten en uitgaven
- Controleert inkomsten en uitgaven
- Volgt de administratie van omzet, kosten, winst... op

- Voert relevante administratie (openingsuren, HACCP, retourvoorwaarden...) uit
- Maakt boekhoudkundige en financiële documenten op
- Volgt de (uitbestede) boekhouding op
- Berekent of interpreteert omzetcijfers
- Maakt de inventaris op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van boekhoudsoftware
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van handelswetgeving
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van software voor voorraadbeheer
- Grondige kennis van boekhoudkundig beheer

Competentie 11:

Verzorgt de personeelsplanning en personeelsadministratie

- Maakt een personeelsplanning op rekening houdend met de doelstellingen van het bedrijf en de geldende afspraken en wetgeving
- Voert personeelsbeleid conform de geldende afspraken en wetgeving
- Beantwoordt vragen van medewerkers met betrekking tot hun tewerkstelling conform de geldende afspraken en wetgeving

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van agendabeheer
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van sociaal overleg
- Kennis van sociale wetgeving
- Grondige kennis van personeelsbeheer

Competentie 12:

Verzorgt het instroom-, doorstroom- en uitstroombeleid van het personeel binnen het bedrijf

- Draagt zowel intern als extern positief bij aan het werkgeversmerk van het bedrijf
- Neemt een actieve rol op in werving en selectie van medewerkers
- Begeleidt nieuwe medewerkers of duidt een begeleider aan
- Begeleidt medewerkers doorheen hun loopbaan (doorstroom, opleiding en uitstroom...)
- Stimuleert competentieversterking van medewerkers
- Plant opleidingen voor (nieuwe) medewerkers

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van opleidingsbeleid
- Kennis van regelgeving rond opleiding
- Kennis van sociale wetgeving
- Grondige kennis van personeelsbeheer

Competentie 13:

Coördineert een team

- Vertaalt (bedrijfs)doelstellingen naar prioriteiten en instructies
- Geeft instructies aan de teamleden
- Deelt kennis en ervaring met teamleden
- Stimuleert het team tot het behalen van de verkoop- en bedrijfsdoelstellingen
- Volgt de uitvoering van afspraken, procedures en geldende wetgeving op
- Evalueert de uitvoering van opdrachten
- Geeft feedback (feed-forward) aan teamleden
- Ontvangt feedback van teamleden
- Organiseert en leidt teamvergaderingen, briefings,....
- Reageert assertief en verbindend bij conflictsituaties

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van aanwervingstechnieken
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van coaching- of begeleidingstechnieken
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige

mondelijke en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.

- Kennis van evaluatiemethodes
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van gesprekstechnieken
- Kennis van management
- Kennis van oriëntatiemethodes
- Kennis van regelgeving rond opleiding
- Kennis van timemanagement
- Kennis van conflicthantering
- Grondige kennis van personeelsbeheer
- Grondige kennis van procesanalyse
- Grondige kennis van procesbeheer

Competentie 14:

Communiqueert professioneel

- Voert boeiend en met juiste taalbeheersing een gesprek met alle stakeholders
- Schrijft correcte zakelijke teksten in het kader van interne en/of externe communicatie
- Voert een eenvoudig gesprek in vreemde talen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van gesprekstechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van zakelijke communicatie
- Grondige kennis van commerciële technieken

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Kennis multimedia
- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken
- Kennis van aanwervingstechnieken
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van analysetechnieken
- Kennis van bediening van weegschalen
- Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid,...)
- Kennis van boekhoudsoftware
- Kennis van branding

- Kennis van circulaire economie
- Kennis van coaching- of begeleidingstechnieken
- Kennis van commerciële distributiekanaalen
- Kennis van commerciële kengetallen
- Kennis van commerciële strategie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)
- Kennis van de waardeketen
- Kennis van Engels: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van evaluatiemethodes
- Kennis van Frans: zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden op het werk zoals de belangrijkste punten begrijpen uit mondelinge en schriftelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk en eenvoudige mondelinge en schriftelijke teksten produceren over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk.
- Kennis van geschillenregeling
- Kennis van gesprekstechnieken
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van handelswetgeving
- Kennis van het digitale verkoopprocessen
- Kennis van informatica
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van intellectueel eigendomsrecht
- Kennis van juridisch geschillenbeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van management
- Kennis van marketing
- Kennis van marktonderzoek
- Kennis van marktprijzen
- Kennis van merchandisingstechnieken
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van de bedrijfsvoorschriften rond milieu-,veiligheids- en hygiëne
- Kennis van online verkoop
- Kennis van opleidingsbeleid
- Kennis van oriëntatiemethodes
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van presentatietechnieken van producten
- Kennis van prijsbepaling en BTW
- Kennis van producten en diensten
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
- Kennis van promotionele acties
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van redactionele normen

- Kennis van regelgeving e-commerce
 - Kennis van regelgeving rond opleiding
 - Kennis van scantechnieken
 - Kennis van sociaal overleg
 - Kennis van sociale wetgeving
 - Kennis van statistische analyse
 - Kennis van technieken voor diefstalpreventie
 - Kennis van timemanagement
 - Kennis van typologie van klanten
 - Kennis van verkoopdocumenten
 - Kennis van verkooptechnieken
 - Kennis van voedselveiligheidsregelgeving
 - Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
 - Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
 - Kennis van zakelijke communicatie
 - Kennis van bevoorradingsmethodes
 - Kennis van brandpreventie
 - Kennis van conflicthantering
 - Kennis van digitale communicatie
 - Kennis van merchandising
 - Kennis van preventie van gezondheidsrisico's
 - Kennis van principes van klantvriendelijkheid
 - Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten
 - Kennis van sociale media
 - Kennis van software voor voorraadbeheer
 - Kennis van winkelinrichting ifv. het voorkomen van diefstal
 - Kennis van wet- en regelgeving ivm. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant
 - Kennis van veiligheids- en milieuwetgeving (Codex over het welzijn op het werk, AREI, Vlare...)
-
- Grondige kennis van commerciële technieken
 - Grondige kennis van stock- en bevoorradingsbeheer
 - Grondige kennis van boekhoudkundig beheer
 - Grondige kennis van budgetbeheer
 - Grondige kennis van kwaliteitsnormen
 - Grondige kennis van personeelsbeheer
 - Grondige kennis van procesanalyse
 - Grondige kennis van procesbeheer
 - Grondige kennis van verkooplanalyse

Cognitieve vaardigheden

- Volgt het aanbod van de (regionale) concurrent en trends in de markt op
- Houdt rekening met de resultaten van de uitgevoerde SWOT-analyse
- Volgt permanent innovatie in de retail op
- Integreert relevante evoluties in de bedrijfsstrategie
- Zoekt nieuwe verkoopkansen
- Zet in op sterktes van de (web-) shop
- Bepaalt de doelstellingen op korte en lange termijn

- Maakt een businessplan op
- Bepaalt commerciële doelstellingen zoals omzet, conversie, prijszetting, bonbedrag...
- Vertaalt commerciële doelstellingen naar doelen per afdeling/segment/product
- Volgt de uitvoering van de doelstellingen op
- Maakt een overzicht van resultaten
- Vergelijkt de resultaten met te behalen doelstellingen
- Rapporteert, indien nodig, over de bevindingen aan het hoofdkantoor
- Bewaakt de positionering in de markt
- Stelt omzet-verhogende initiatieven voor
- Voert aanpassingen door (assortiment, leveranciers...)
- Evalueert het productassortiment, de communicatiemiddelen, de promoacties
- Vertaalt commerciële doelstellingen naar commerciële acties (verkoopgesprek, beleving, kortingen,...)
- Vertaalt commerciële doelstelling naar marketingacties
- Stelt een actieplan op
- Zet sociale media in
- Creëert content voor diverse (sociale) mediakanalen
- Zorgt voor een optimale winkelinrichting ivf. diefstalpreventie
- Inventariseert gestolen en niet verkoopbare goederen
- Rapporteert gevallen van waardevermindering en diefstal
- Controleert de voorraden van handelsgoederen en niet-handelsgoederen
- Berekent bestelhoeveelheden
- Gebruikt software voor voorraadbeheer en bestellingen
- Maakt correcte bestellingen van handelsgoederen en niet-handelsgoederen en volgt deze op
- Ontvangt goederen en registreert ontvangst van goederen via de juiste documenten en software
- Controleert de geleverde goederen op kwaliteit, aantal, houdbaarheid, registreert, volgt op en neemt contact op bij problemen
- Organiseert de goederenstroom in de winkel en/of voorraadruimte, vult correct aan en houdt rekening met efficiëntie en geldende wetgeving
- Handelt (online) bestellingen van klanten af en verzorgt de logistieke stroom
- Verwerkt retours en volgt het retour- en garantiebeleid op rekening houdende met de geldende wetgeving
- Organiseert de verwerking/sortering van afvalmateriaal en transportmiddelen
- Evalueert (permanent) de kwaliteit van de goederen en de geleverde diensten
- Verzorgt de relatie en samenwerking met leveranciers van goederen en diensten
- Observeert het klantgedrag
- Stemt de indeling van de winkel of e-shop en de plaatsing van de producten af op het klantgedrag en de geldende wetgeving
- Maakt aantrekkelijke schappenplannen en/of productpresentaties en etalages
- Past merchandisingstechnieken toe
- Handelt preventief met het oog op vermijden van waardevermindering, diefstal, overval
- Controleert de orde en netheid van de winkel- en of voorraadruimtes en onderneemt acties
- Controleert prijzen van producten en past deze aan indien nodig
- Verwijdert niet verkoopbare artikelen
- Stemt de planning af op de inschatting van bezoekersstromen, leveringen, personeel...
- Gebruikt online platformen, sociale media, ... voor informatiedoorstroom
- Ziet er op toe dat de veiligheids- en milieuregels worden gerespecteerd
- Ziet erop toe dat de regels voor voedselveiligheid worden gerespecteerd indien van toepassing

- Registreert gegevens en documenten over inkomsten en uitgaven
- Controleert inkomsten en uitgaven
- Volgt de administratie van omzet, kosten, winst... op
- Voert relevante administratie (openingsuren, HACCP, retourvoorwaarden...) uit
- Maakt boekhoudkundige en financiële documenten op
- Volgt de (uitbestede) boekhouding op
- Berekent of interpreteert omzetcijfers
- Maakt de inventaris op
- Maakt een personeelsplanning op rekening houdend met de doelstellingen van het bedrijf en de geldende afspraken en wetgeving
- Voert personeelsbeleid conform de geldende afspraken en wetgeving
- Beantwoordt vragen van medewerkers met betrekking tot hun tewerkstelling conform de geldende afspraken en wetgeving
- Draagt zowel intern als extern positief bij aan het werkgeversmerk van het bedrijf
- Neemt een actieve rol op in werving en selectie van medewerkers
- Begeleidt nieuwe medewerkers of duidt een begeleider aan
- Begeleidt medewerkers doorheen hun loopbaan (doorstroom, opleiding en uitstroom...)
- Stimuleert competentieversterking van medewerkers
- Plant opleidingen voor (nieuwe) medewerkers
- Vertaalt (bedrijfs)doelstellingen naar prioriteiten en instructies
- Geeft instructies aan de teamleden
- Deelt kennis en ervaring met teamleden
- Stimuleert het team tot het behalen van de verkoop- en bedrijfsdoelstellingen
- Volgt de uitvoering van afspraken, procedures en geldende wetgeving op
- Evalueert de uitvoering van opdrachten
- Geeft feedback (feed-forward) aan teamleden
- Ontvangt feedback van teamleden
- Organiseert en leidt teamvergaderingen, briefings,....
- Reageert assertief en verbindend bij conflictsituaties
- Voert boeiend en met juiste taalbeheersing een gesprek met alle stakeholders
- Schrijft correcte zakelijke teksten in het kader van interne en/of externe communicatie
- Voert een eenvoudig gesprek in vreemde talen
- Voert professioneel en klantgericht een verkoopgesprek
- Rondt de verkoop financieel af volgens de geldende wetgeving en afspraken
- Voert kassa- en/of registratieverrichtingen uit en verwerkt geldige betaalmiddelen
- Implementeert interne (nieuwe) betaalprocedures rekening houdend met geldende wetgeving
- Doet voorstellen om de verkoop te verhogen door het inzetten van digitale verkoopkanalen (bestelzuil, webshop, social media...)
- Bouwt duurzame klantenrelaties op
- Peilt naar de klantentevredenheid, verzamelt en beheert gegevens voor een klantenbestand volgens de geldende privacywetgeving met oog op de optimalisatie van de verkoop.

Probleemoplossende vaardigheden

- Evalueert de commerciële acties en stuurt bij waar nodig
- Analyseert waardevermindering en diefstal
- Neemt gepaste maatregelen om waardevermindering en diefstal te vermijden

- Neemt gepaste maatregelen bij problemen met de kwaliteit van geleverde goederen en diensten
- Onderzoekt kasverschillen
- Handelt een klachten/geschillenprocedure klantgericht, administratief en correct af

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt hoofdzakelijk uitgeoefend in een winkelomgeving
- Het wordt overwegend uitgeoefend in een dag-systeem en in het weekend
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf/project.
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De uitvoering van dit beroep kan afstemming vragen met de betrokken afdeling(en) in functie van het optimaliseren van het product en proces.
- Dit beroep wordt eerder in een complexe en wisselende context uitgeoefend.
- Binnen dit beroep is samenwerken en een doeltreffende en integere communicatie essentieel.
- Voor een goede uitvoering van het beroep is multidisciplinair werken en overleg noodzakelijk
- In sommige gevallen is bedrijfsoverstijgende samenwerking wenselijk
- Werken met de nodige flexibiliteit (ook wat de werktijden betreft) en polyvalentie is vereist
- De uitoefening van het beroep vraagt leergierigheid, creativiteit en diplomatie
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging
- Voor de uitoefening van het beroep is flexibiliteit en procesmanagement noodzakelijk zodat procedures en processen kunnen aangepast worden naargelang de situatie.
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten kunnen stellen en, indien nodig, opdrachten doorgeven en opvolgen
- Voor de uitoefening van het beroep is timemanagement noodzakelijk
- De medewerkers en collega's van andere departementen doen beroep op de competenties van de winkelmanager bij het uitvoeren van hun opdrachten.
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.
- De beroepsbeoefenaar moet kunnen omgaan met een steeds veranderende omgeving
- Het uitvoeren van de bedrijfsstrategie kan een complexe vorm aannemen
- Hij/zij houdt steeds rekening met de bedrijfspolicy en -regelgeving
- Het takenpakket is zeer gevarieerd

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en betrouwbaar te werken.
- De beroepsbeoefenaar respecteert de tijdsschema's voor de realisatie van de projecten en past deze aan bij problemen.
- De beroepsbeoefenaar voert regelmatig overleg met collega's en partners.
- De beroepsbeoefenaar bouwt netwerken uit en onderhoudt deze

- De beroepsbeoefenaar werkt steeds doelgericht
- De beroepsbeoefenaar werkt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en handelt integer in alle omstandigheden.
- De beroepsbeoefenaar streeft naar optimalisatie
- De beroepsbeoefenaar handelt economisch en ecologisch
- De beroepsbeoefenaar handelt volgens de wetgeving en strategie van de organisatie.
- De beroepsbeoefenaar communiceert efficiënt en authentiek met leidinggevende(n), collega's, personeel, sollicitanten en externe dienstverleners.
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig en stelt zich empatisch en positief assertief op
- De beroepsbeoefenaar werkt nauwgezet en zorgvuldige bij het coördineren van projecten/-acties en het beheren van databases
- De beroepsbeoefenaar is creatief, leergierig en bereid om zaken anders aan te pakken
- De beroepsbeoefenaar hanteert een analytische aanpak bij het coördineren van projecten/-acties
- De beroepsbeoefenaar werkt oplossings- en doelgroepgericht
- De beroepsbeoefenaar draagt bij aan een positieve werksfeer en houdt rekening met groepsbelang
- De beroepsbeoefenaar kan omgaan met plotse veranderingen en voert verscheidene taken tegelijk uit
- De beroepsbeoefenaar voelt aan welke informatie (intern en extern) een impact kan hebben op de activiteiten van de organisatie
- De beroepsbeoefenaar draagt de bedrijfsvisie en -cultuur uit

Autonomie

Is zelfstandig in

- het ontwikkelen en operationaliseren van de bedrijfsstrategie
- het uitwerken van commerciële acties
- het voeren van professioneel en klantgericht verkoopgesprek en het verzorgen van betalingen
- het opvolgen van de klantentevredenheid
- het verzorgen van het volledige logistiek proces van goederen
- het bewaken van de kwaliteit van de goederen en diensten
- het organiseren van de winkel of e-shop om de customer experience te maximaliseren
- het superviseren van het toepassen van de gezondheids-, veiligheids- en milieuprocedure
- het uitvoeren van het boekhoudkundig en financieel beheer uit volgens de geldende afspraken en wetgeving
- het verzorgen van de personeelsplanning en personeelsadministratie
- het leiden van een team

Is gebonden aan

- vooropgestelde timing voor de uitvoering van acties
- de geldende regels en bepaalde procedures van het bedrijf
- de bedrijfscultuur, het commercieel- en marketingbeleid van het bedrijf
- de geldende wetgeving
- afspraken met externe dienstverleners/leveranciers
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden dienstverleners/leveranciers

Doet beroep op

- de hoofdzetel voor afstemming van geïnitieerde projecten/acties
- het team/collega's voor afstemming/afspraken van de uit te voeren projecten/acties
- externe dienstverleners om projecten/acties te realiseren

Verantwoordelijkheid

- Ontwikkelt de bedrijfsstrategie
- Operationaliseert de bedrijfsstrategie
- Werkt commerciële acties uit in functie van het behalen van de doelstellingen rekening houdend met de doelgroep, het concept, de concurrentie en de geldende wetgeving
- Gaat professioneel en preventief om met diefstal en waardevermindering
- Verzorgt het volledige logistieke proces van goederen
- Bewaakt de kwaliteit van de goederen (handels- en niet-handelsgoederen) en diensten
- Organiseert de winkel of e-shop met als doel de klantenbeleving te maximaliseren
- Superviseert het toepassen van de gezondheids-, veiligheids- en milieuprocedure
- Voert het boekhoudkundig en financieel beheer uit volgens de geldende afspraken en wetgeving
- Verzorgt de personeelsplanning en personeelsadministratie
- Verzorgt het instroom-, doorstroom- en uitstroombesluit van het personeel binnen het bedrijf
- Coördineert een team
- Communiqueert professioneel

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.