

# BEROEPSKWALIFICATIE

## 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 NIVEAU (VKS EN EQF)

3

#### 1.4 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

#### 1.5 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2020

### 2. Competenties

#### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

## Competentie 1:

### Werkt oplossingsgericht

- 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.

### Met inbegrip van kennis:

- 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 verantwoordelijks-domeinen
- Kennis van bedrijfseigen procedures
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken

## Competentie 2:

### Werkt doelgroepgericht

- 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

### Met inbegrip van kennis:

- 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
- 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

### Competentie 3:

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- 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

Met inbegrip van kennis:

- 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 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 kantoorsoftware

### Competentie 4:

Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties

- 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

Met inbegrip van kennis:

- 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 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 bedrijfseigen procedures
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken

#### Competentie 5:

##### Werkt in teamverband

- 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, ... )

##### Met inbegrip van kennis:

- 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 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 kantoorsoftware

#### Competentie 6:

##### Gaat professioneel om met diefstal en diefstalpreventie

- Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie
- 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

Met inbegrip van kennis:

- 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 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 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

Competentie 7:

Gaat professioneel om met klanten

- 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

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 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).

- 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

#### Competentie 8:

##### Ontvangt betalingen en bedient de kassa

- 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
- Verwijdert/desactiveert diefstalbeveiliging
- 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
- Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem
- Geeft correct wisselgeld weer
- Lost eenvoudige technische storingen op
- Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier
- Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming

##### Met inbegrip van kennis:

- 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 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 scantechnieken
- 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

#### Competentie 9:

Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteert deze op een commerciële manier

- 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,...)
- Beveiligt deskundig de artikels
- Controleert of de artikels juist geprijsd zijn
- Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling...
- Verwerkt online aankopen via bedrijfseigen procedures

Met inbegrip van kennis:

- 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

#### Competentie 10:

Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten

- 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

Met inbegrip van kennis:

- 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

#### Competentie 11:

Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van informatica
- Basiskennis van multimedia
- Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden
- Kennis van inventarisatietechnieken
- Kennis van scantechneken
- Kennis van milieu-,veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie
- Kennis van presentatietechnieken van producten
- Kennis van promotionele acties

#### Competentie 12:

Ontvangt goederen en producten en controleert de levering

- 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',...)

Met inbegrip van kennis:

- 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

#### Competentie 13:

Onderhoudt de verkooppriimte en producten in de afdeling

- Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte,...)
- Beperkt en sorteert afval volgens de richtlijnen
- Merkt de nood aan extra schoonmaakwerkzaamheden op en voert deze uit
- Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud

Met inbegrip van kennis:



- 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

#### Competentie 14:

Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures

- Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier
- Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht
- 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
- Neemt een commerciële beslissing ifv het bevorderen van klantentevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure
- Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende
- Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken,...)
- Doet verbetervoorstellen ifv het voorkomen gelijkaardige klachten

Met inbegrip van kennis:

- 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 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).

## 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 ivf 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 ivf 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 verantwoordelijks-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 ivf 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 ivf 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 ivf 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 technisch 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 ivm 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.