

# BEROEPSKWALIFICATIE

## Winkelverkoper

//////////////////////////////////////  
BK-0447-2

### 1. Globaal

#### 1.1 TITEL

Winkelverkoper

#### 1.2 DEFINITIE

De winkelverkoper werkt klantgericht om producten/diensten aan particuliere klanten te verkopen teneinde de commerciële doelstellingen van de organisatie te realiseren.

#### 1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

#### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2020

### 2. Competenties

#### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt oplossingsgericht

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Analyseert problemen in het proces
- Werkt een passende oplossing uit

- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen

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
- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van dossierbeheer
- 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
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van informatica
- Basiskennis multimedia
- Basiskennis van handelswetgeving
- Basiskennis van ICT
- 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 verkooptechnieken
- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van zakelijk 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 multimedia
- Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop
- Basiskennis van ICT
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een 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
- Verzamelt informatie over marktontwikkelingen
- Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten
- 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
- Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop
- Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een 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 leidinggevendenden
- 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
- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een 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
- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van wet- en regelgeving ivm diefstalpreventie : rechten van personeel en van klant
- Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van bedrijfseigen procedures
- Kennis van veiligheidsvoorschriften voor 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
- Onthaalt klant via verschillende verkoopkanalen (online/offline).
- 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
- Communiceert professioneel tijdens het verkoopproces
- 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
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van het digitale verkoopprocessen
- Kennis van zakelijk communicatietechnieken

#### Competentie 8:

Stelt de aankoopwensen van de klant vast en adviseert over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie

- Schat in wanneer de klant wil worden geholpen
- Stelt vloeiend en spontaan (open) vragen over de wens van de klant zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken
- Kan online en klantencontact in de winkel activiteiten combineren
- Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten
- Past zich aan aan diverse klantenpopulaties (leeftijd, origine, taal, ...)
- Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment
- Geeft informatie over de kenmerken van de artikels (werking, gebruik,...) en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen.
- Zorgt voor productbeleving (een product wordt zo gepresenteerd als iets wat als een beleving wordt ervaren)
- Zorgt voor winkelbeleving (de winkel wordt zo aan- en ingekleed dat er een beleving plaatsvindt)
- Zoekt informatie op in aanwezigheid van de klant

- Demonstreert of toont artikels
- Raadt artikels aan in functie van de wensen van de klant
- Geeft informatiemateriaal mee (stalen, brochures,...)
- Houdt rekening met de identiteit van de retailer
- Biedt bedrijfseigen diensten aan (afspelden, wegen, monteren...)
- Berekent prijsverschillen, kortingen,...

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van handelsrecht
- Basiskennis van informatica
- Basiskennis multimedia
- Basiskennis van handelswetgeving
- 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 customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)
- Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten
- Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
- Kennis van merchandisingtechnieken
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie
- Kennis van bediening van weegschalen
- Kennis van presentatietechnieken van producten
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van het digitale verkoopprocessen
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
- Kennis van promotionele acties
- Kennis van commerciële kengetallen

Competentie 9:

Sluit de verkoop af

- Stimuleert de klant tot een aankoopbeslissing
- Sluit de verkoop af
- Stelt aanvullende producten voor (meerverkoop)
- Informeert de klant over de diensten bij/na verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...)
- Plaatst, indien nodig, de bestelling volgens de bedrijfseigen procedures

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 customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten
- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van verkoopdocumenten
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven

#### Competentie 10:

##### 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
- Maakt een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen
- 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
- Basiskennis van informatica
- Basiskennis multimedia
- Basiskennis van handelswetgeving
- 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 verkooptechnieken
- Kennis van prijsbepaling en BTW
- Kennis van technieken voor diefstalpreventie
- Kennis van scantechnieken

- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van verkoopdocumenten
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven

#### Competentie 11:

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 (pos-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...
- Maakt producten klaar die online besteld werden

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
- Kennis van merchandisingtechnieken
- 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 verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie
- Kennis van presentatietechnieken van producten
- Kennis van het digitale verkoopprocessen

#### Competentie 12:

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
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven

Competentie 13:

Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen

- Gebruikt software voor voorraadbeheer en voor het plaatsen van bestellingen
- 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
- Vult een bestelformulier in
- Controleert de door te voeren bestelling
- Contacteert leveranciers
- Meldt tekorten van producten volgens bedrijfsafspraken
- Plaatst een bestelling

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van informatica
- Basiskennis multimedia
- Kennis van customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)
- Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden
- Kennis van inventarisatietechnieken
- Kennis van scantechnieken
- Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie
- Kennis van presentatietechnieken van producten
- Kennis van promotionele acties

Competentie 14:

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
- Basiskennis van handelswetgeving
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken

- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van milieu-,veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven

#### Competentie 15:

Onderhoudt de verkoopruimte 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
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven

#### Competentie 16:

Voert na-verkoop diensten uit (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...)

- Onthaalt klanten met retourartikelen op een deskundig manier
- Registreert de retourartikelen in het kassa- of registratiesysteem
- Neemt een commerciële beslissing ifv het bevorderen van klanttevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure
- Handelt de retour volgens de richtlijnen af (terugsturen, vernietigen, herstellen...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van handelsrecht
- Basiskennis van informatica
- Basiskennis multimedia
- Basiskennis van handelswetgeving
- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid,...)
- Kennis van scantechnieken
- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven

### Competentie 17:

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
- Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende
- Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken,...)
- Doet verbetervoorstellen ivm het voorkomen gelijkaardige klachten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van handelswetgeving
- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Basiskennis van handelsrecht
- Basiskennis van informatica
- Basiskennis multimedia
- Basiskennis van handelswetgeving
- Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop
- 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
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)
- 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
- 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 verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van milieu-,veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie
- Kennis van bediening van weegschalen
- Kennis van presentatietechnieken van producten
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van het digitale verkoopprocessen
- Kennis van verkoopdocumenten
- Kennis van bedrijfseigen procedures
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van zakelijk communicatietechnieken
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
- Kennis van promotionele acties
- Kennis van commerciële kengetallen
- Kennis van veiligheidsvoorschriften voor de organisatie

## Cognitieve vaardigheden

- Schat in wanneer de klant wil worden geholpen
- Stelt vloeiend en spontaan (open) vragen over de wens van de klant zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken
- Kan online en klantencontact in de winkel activiteiten combineren
- Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten
- Past zich aan aan diverse klantenpopulaties (leeftijd, origine, taal, ...)
- Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment
- Geeft informatie over de kenmerken van de artikels (werking, gebruik,...) en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen.
- Zorgt voor productbeleving (een product wordt zo gepresenteerd als iets wat als een beleving wordt ervaren)
- Zorgt voor winkelbeleving (de winkel wordt zo aan- en ingekleed dat er een beleving plaatsvindt)
- Zoekt informatie op in aanwezigheid van de klant

- Demonstreert of toont artikels
- Raadt artikels aan in functie van de wensen van de klant
- Houdt rekening met de identiteit van de retailer
- Stimuleert de klant tot een aankoopbeslissing
- Sluit de verkoop af
- Stelt aanvullende producten voor (meerverkoop)
- Informeert de klant over de diensten bij/na verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...)
- 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
- Maakt een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen
- 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 (pos-materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...)
- Controleert of de artikels juist geprijsd zijn
- Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling...
- Maakt producten klaar die online besteld werden
- 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 en voor het plaatsen van bestellingen
- 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
- Vult een bestelformulier in
- Controleert de door te voeren bestelling
- Contacteert leveranciers
- Meldt tekorten van producten volgens bedrijfsafspraken
- Plaatst een bestelling
- 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 retourartikelen op een deskundig manier
- Registreert de retourartikelen in het kassa- of registratiesysteem
- Neemt een commerciële beslissing ivf het bevorderen van klantentevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure
- Handelt de retour volgens de richtlijnen af (terugsturen, vernietigen, herstellen...)
- 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
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- 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
- Verzamelt informatie over marktontwikkelingen
- Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten
- 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
- Biedt bedrijfseigen diensten aan (afspelden, wegen, monteren...)
- Plaatst, indien nodig, de bestelling volgens de bedrijfseigen procedures
- Berekent prijsverschillen, kortingen,...
- Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier
- Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht
- Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken,...)
- 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
- Onthaalt klant via verschillende verkoopkanalen (online/offline).
- 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
- Communiceert professioneel tijdens het verkoopproces
- Stelt mogelijkheden tot optimalisatie rond het professioneel omgaan met klanten voor aan de leidinggevende

## Probleemoplossende vaardigheden

- 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
- Lost eenvoudige technische storingen op
- Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier
- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Analyseert problemen in het proces
- Werkt een passende oplossing uit
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen
- 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

## Motorische vaardigheden

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

## 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 is vrij gevarieerd
- Voor een aantal 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.
  - voortdurend aandacht hebben voor de tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten.
  - waarborgt de optimale zorg voor de klant en klantentevredenheid
  - handelt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer in alle omstandigheden.
  - handelt zorgvuldig, economisch en ecologisch.
  - handelt volgens de wetgeving en het commercieel beleid van de organisatie.
  - communiceert efficiënt met leidinggevende(n), collega's, klanten/gebruikers, leveranciers.
  - is sociaal vaardig en stelt zich empathisch en positief assertief op
  - beantwoordt commerciële vragen met een individuele aanpak
  - 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 oplossingsgericht en doelgericht werken
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- het op de hoogte blijven van markt- en productevoluties
- het werken in teamverband
- het professioneel omgaan met diefstal, diefstalpreventie en klanten
- het stellen van alle verkoop gerelateerde handelingen
- het bevoorraden van afdelingen en ordenen de producten
- het beheren van de voorraad
- het ontvangen en controleren van goederen en producten
- het onderhouden van de verkoopruimte en producten in de afdeling
- het uitvoeren van na-verkoop diensten
- 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
- commerciële wetgeving, verkoopcontracten,...

Doet beroep op

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

## 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
- Stelt de aankoopwensen van de klant vast en adviseert over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie
- Sluit de verkoop af
- 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, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen
- Ontvangt goederen en producten en controleert de levering
- Onderhoudt de verkoopruimte en producten in de afdeling
- Voert na-verkoop diensten uit (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...)
- Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures

## 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.