

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

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 EXTRA INFORMATIE

De handel staat onder grote druk door de snel veranderende en veeleisende klant, digitalisering en nieuwe technologieën, internationale concurrentie, regelgeving, ... Het beroep verkoper zou in de volgende jaren kwantitatief relatief stabiel blijven, maar heel wat taken zullen wellicht worden geautomatiseerd. Daarnaast verwacht de sector dat ook flexibiliteit zal toenemen, en waarschijnlijk ook de nachtarbeid, die nu nauwelijks aanwezig is in de sector.

Ook de eis naar polyvalentie neemt toe, waardoor het aantal mensen dat enkel kassa- of aanvulwerk doet, sterk zal afnemen.

1.4 SECTOREN

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

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

COMEOS vzw (Belgische federatie voor de handel en diensten)

UNIZO (PMO vzw)

Mede-indieners

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)

VDAB-Studiedienst

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): Verkoper van sport- en vrijetijdsartikels (m/v)
- Competent-fiche (SERV): Verkoper van decoratie, huisinrichting, doe-het-zelf en elektro (m/v)
- Competent-fiche (SERV): Verkoper van kleding en accessoires (m/v)
- Competent-fiche (SERV): Verkoper van voedingsmiddelen (m/v)
- Onderzoek/studie: Rapport kwalificatiestructuur van de distributiesector: naar een brug tussen sector en onderwijs (2007)

Relatie tot het referentiekader

Voor het generiek deel van het beroepskwalificatiedossier werden de 4 Competent-fiches bestudeerd en het Rapport kwalificatiestructuur van de distributiesector. De fiches hebben veel gelijkaardige competenties, die vaak anders verwoord werden. Voor elke competentie is gestreefd naar een gemeenschappelijke verwoording die de goedkeuring wegdraagt van alle vertegenwoordigers van de betrokken sectoren. De vaardigheden uit de competent-fiches werden aangevuld op basis van het 'Rapport kwalificatiestructuur van de distributiesector' en door de sectorspecialisten. Een basiscompetentie i.v.m. het inventariseren werd door hen toegevoegd.

De beroepsbeoefenaars zijn sector-overschrijdend inzetbaar, mits zij de bijkomende de sectorspecifieke competenties verwerven.

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt oplossingsgericht				
• Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ICT • Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. • Kennis van conflicthantering • Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van dossierbeheer • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van registratietechnieken • Kennis van rapporteringstechnieken
• Analyseert de aard van de problemen		✓		
• Analyseert problemen in het proces		✓		
• Werkt een passende oplossing uit		✓		
• Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen		✓		
2. Werkt doelgroepgericht				
• Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

			<p>gebeurtenissen die optreden op het werk).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
3. Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid			
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓		<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van informatica • Basiskennis 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
<ul style="list-style-type: none"> • Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Deelt kennis met collega's 	✓		

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

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	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 		
5. Werkt in teamverband		
• Communiceert effectief en efficiënt	✓	
• Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van informatica • Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar 		

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Rapporteert aan leidinggevenden 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt efficiënt samen met collega's 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...) 	✓			
6. Gaat professioneel om met diefstal en diefstalpreventie				
<ul style="list-style-type: none"> • Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van handelswetgeving • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Grijpt in op verdachte klanten, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Grijpt in bij diefstal rekening houdend met de eigen en andermans veiligheid, de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

		<p>(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).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
7. Gaat professioneel om met klanten		
<ul style="list-style-type: none"> • Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aan 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Verwelkomt de klant professioneel en volgens bedrijfsinterne afspraken, ook al is het zeer druk in de winkel 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Onthaalt klant via verschillende verkoopkanalen (online/offline). 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt digitale toepassingen om klantenprofiel te herkennen. 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor een aangename sfeer 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan (armen, handen, oogcontact...) 	✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Vermijdt conflicten met klanten 	✓	
		<ul style="list-style-type: none"> • 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

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Lost eventuele ontevredenheden op 	✓			voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk). <ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt efficiënt (digitale) communicatiemiddelen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Communiqueert professioneel tijdens het verkoopproces 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt mogelijkheden tot optimalisatie rond het professioneel omgaan met klanten voor aan de leidinggevende 	✓			

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

<ul style="list-style-type: none"> • Schat in wanneer de klant wil worden geholpen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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 ...)
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt vloeiend en spontaan (open) vragen over de wens van de klant zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Kan online en klantencontact in de winkel activiteiten combineren 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Past zich aan aan diverse klantenpopulaties (leeftijd, origine, taal, ...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft informatie over de kenmerken van de artikels (werking, gebruik,...) en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen. 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor productbeleving (een product wordt zo gepresenteerd als iets wat als een beleving wordt ervaren) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor winkelbeleving (de winkel wordt zo aan- en ingekleed dat er een beleving plaatsvindt) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Zoekt informatie op in aanwezigheid van de klant 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Demonstreert of toont artikels 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Raadt artikels aan in functie van de wensen van de klant 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft informatiemateriaal mee (stalen, brochures,...) 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt rekening met de identiteit van de retailer 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Biedt bedrijfseigen diensten aan (afspelden, wegen, monteren...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Berekent prijsverschillen, kortingen,... 	✓			
9. Sluit de verkoop af				

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Stimuleert de klant tot een aankoopbeslissing 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken. • Kennis van 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
<ul style="list-style-type: none"> • Sluit de verkoop af 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt aanvullende producten voor (meerverkoop) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert de klant over de diensten bij/na verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Plaatst, indien nodig, de bestelling volgens de bedrijfseigen procedures 	✓			
10. Ontvangt betalingen en bedient de kassa				
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de kassa bij het begin van de 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van handelsrecht • Basiskennis van informatica

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

werkdag en telt bij sluiting				<ul style="list-style-type: none"> • 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
• 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			✓	

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

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

commerciële manier			
<ul style="list-style-type: none"> Brengt de prijs aan/in volgens richtlijnen of instructies (eventueel in elektronisch systeem) 	✓		<ul style="list-style-type: none"> Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...) Kennis van merchandisingtechnieken 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
<ul style="list-style-type: none"> Presenteert de producten volgens de principes van visual merchandising en/of de richtlijnen van de organisatie. 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> Verandert de opstelling van de producten volgens de commerciële planning 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> Speelt in op plaats- en tijdsgebonden mogelijkheden om producten creatief te presenteren binnen het gegeven kader 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> Maakt of regelt decoraties al dan niet themagebonden (pos-materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> Beveiligt deskundig de artikels 		✓	
<ul style="list-style-type: none"> Controleert of de artikels juist geprijsd zijn 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling... 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> Maakt producten klaar die online besteld werden 	✓		
12. Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten			
<ul style="list-style-type: none"> Vult producten aan volgens de verkoop en gangbare principes (first in-first out, versheid, nieuwe collectie,...) 	✓		<ul style="list-style-type: none"> Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten Kennis van technieken voor diefstalpreventie Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie,
<ul style="list-style-type: none"> Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> Schikt producten permanent op een commerciële manier 		✓	

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Legt of hangt misplaatste artikels terug 			✓	<ul style="list-style-type: none"> • hoeveelheden • Kennis van presentatietechnieken van producten • Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
<ul style="list-style-type: none"> • Veroorzaakt geen hinder voor klanten bij de bevoorrading 	✓			

13. Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen

<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt software voor voorraadbeheer en voor het plaatsen van bestellingen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt gegevens bij over de verkoop van producten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Telt de voorraad, manueel of scant met de actuele technologieën 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunt de inventarisering 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Signaleert manco's 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vult een bestelformulier in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de door te voeren bestelling 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Contacteert leveranciers 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Meldt tekorten van producten volgens bedrijfsafspraken 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Plaatst een bestelling 	✓			

14. Ontvangt goederen en producten en controleert de levering

<ul style="list-style-type: none"> • Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van handelsrecht • Basiskennis van handelswetgeving • Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken • Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen • Kennis van milieu-,veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de
<ul style="list-style-type: none"> • Registreert de levering 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Evalueert de kwaliteit van de levering (versheid, beschadigingen, gebreken, aantastingen,...) 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> Meldt leveringen die niet voldoen aan de bedrijfseigen richtlijnen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> organisatie Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
<ul style="list-style-type: none"> Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes (koeling, 'first in first out',...) 	✓			

15. Onderhoudt de verkoopruimte en producten in de afdeling

<ul style="list-style-type: none"> Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte,...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van principes van klantvriendelijkheid Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken Kennis van schoonmaakmiddelen en –technieken Kennis van milieu-,veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
<ul style="list-style-type: none"> Beperkt en sorteert afval volgens de richtlijnen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Merkt de nood aan extra schoonmaakwerkzaamheden op en voert deze uit 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud 	✓			

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

<ul style="list-style-type: none"> Onthaalt klanten met retourartikelen op een deskundig manier 	✓			<ul style="list-style-type: none"> 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 scantechneken Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
<ul style="list-style-type: none"> Registreert de retourartikelen in het kassa- of registratiesysteem 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Neemt een commerciële beslissing ifv het bevorderen van klanttevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Handelt de retour volgens de richtlijnen af (terugsturen, vernietigen, herstellen...) 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

			<ul style="list-style-type: none"> • 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
17. Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures			
<ul style="list-style-type: none"> • Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier 	✓		<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van handelswetgeving • 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).
<ul style="list-style-type: none"> • Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht 	✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt een (commerciële) oplossing voor in het kader van de behoefte van de klant volgens de bedrijfseigen procedures 		✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt 		✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende 		✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken,...) 	✓		

Activiteiten	Vaardigheden	Kenniselementen per activiteitenblok
--------------	--------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> Doet verbetervoorstellen ifv het voorkomen gelijkaardige klachten 	✓	<ul style="list-style-type: none"> 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 ifv het bevorderen van klanttevredenheid 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 ifv 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 technischer karakter kan hebben.
- Het bedrijf kan zich zowel in eentalig als meertalige regio's bevinden (toeristische centra, Brussel en omgeving).
- De beroepsuitoefening wordt best in het segment waar de beroepsbeoefenaar de meeste affiniteit mee heeft, uitgevoerd

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar:
 - dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
 - 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.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

De cijfers van de VDAB (2017) geven aan dat de winkerverkoper geen knelpuntberoep is. De ervaringen van leden van Comeos en Unizo kunnen dit niet bevestigen. Heel wat werkzoekenden wensen in de sector te werken. Zij beschikken volgens de werkgevers echter niet over de nodige competenties, noch over de juiste motivatie/affiniteit met de job. Gezien een winkel niet kan functioneren zonder een minimale bezetting, worden vacatures snel ingevuld door kandidaten die minder aan de vereisten voldoen, met als gevolg een belangrijke turnover in de sector. Het tekort aan personeel wordt voornamelijk ervaren op de as Brussel-Antwerpen, de kuststreek, en naargelang de subsectoren, in Gent en geheel West-Vlaanderen.

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

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

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

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

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

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

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

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

Al die werknemers zijn uiteraard niet allemaal binnen dit beroep aan de slag. Uit de enquête naar de arbeidskrachten, 2017 (FOD Economie - Afdeling Statistiek) blijken volgende tewerkstellingscijfers voor verkopers:
De aangegeven % voor de sector, is volgens de arbeidskrachtenenquête van 2014.

	Detailhandel & groothandel	andere sectoren	Totaal
Verkoper	86%	14%	130 752

21% van de 25-49 jarige verkopers is laaggeschoold, 63% middengeschoold.

Vacatures

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2017)

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de toevoeging door sector (beroepencode HB1810 - HB1811 - HB1820 - HB1821 - HB1822 - HB1823 - HB1824 - HB1825 - HB1826 - HB1827 - HB1828 - HB1840 - HB3920 - HB3930)

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen (2017) en openstaande (december 2017)) van dit beroep

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Konink-Roseclaire	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	01. Primaire sector	2	1	3	4	3	1	0	13	2	3	2	2	0	0	0	36	6
	02. Dranken, voeding en tabak	41	34	48	5	51	19	11	24	23	16	187	30	30	17	1	537	81
	03. Textiel, kleding en schoeisel	1	0	3	0	0	4	5	1	1	0	5	0	1	7	0	28	6
	04. Grafische nijverheid, papier en karton							1			0	3					4	
	05. Chemie, rubber en kunststof	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	1	0	8	1
	06. Vervaardiging van bouwmaterialen	0	0	0	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	1
	07. Metaal	47	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	53	13
	08. Vervaardiging van machines en toestellen	1	2	1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	3	2	0	13	3
	09. Vervaardiging van transportmiddelen	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1
	10. Hout- en meubelindustrie	2	0	3	5	0	3	0	4	1	3	0	4	0	0	0	25	4
	11. Overige industrie	11	3	2	10	3	1	0	11	5	8	4	0	1	8	0	67	14
	12. Energie, water en afvalverwerking	6	2	0	0	1	0	14	0	0	1	0	2	0	118	0	144	122
	13. Bouw	7	11	4	0	5	10	3	3	0	31	4	5	12	7	7	109	28
	14. Groot- en kleinhandel	2466	956	765	683	709	929	539	1142	563	558	994	715	527	893	184	12623	1762
	15. Transport, logistiek en post	5	2	0	11	1	16	0	6	0	3	0	16	0	0	21	81	8
	16. Horeca en toerisme	44	14	7	9	34	10	15	16	33	15	100	10	23	30	0	360	46
	17. Informatica, media en telecom	55	3	0	86	6	1	8	7	1	2	153	0	5	34	1	362	57
	18. Financiële diensten	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	4	1
	19. Zakelijke dienstverlening	140	1	7	339	2	213	3	10	3	48	21	3	6	172	35	1003	121
	21. Diensten aan personen	40	6	1	3	30	1	1	4	1	1	0	6	1	5	0	100	29
	22. Ontspanning, cultuur en sport	0	3	2	0	4	0	2	1	4	1	7	0	2	2	5	33	6
	23. Openbare besturen	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5	
	24. Onderwijs	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5	1
	25. Gezondheidszorg	1	0	0	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	7	
	26. Maatschappelijke dienstverlening	20	0	1	91	0	1	0	1	0	0	2	1	2	0	0	119	3
	27. Overige dienstverlening	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
	28. Onbepaald	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
		2897	1042	847	1250	852	1211	613	1252	637	694	1484	794	615	1297	255	15740	2315

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

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie) 2013-2017

Jaartal	dec. 2013	dec. 2014	dec. 2015	dec. 2016	dec. 2017
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	1509	1303	1683	1987	2315
NECzU via werving- en selectiekantoren	2775	3053	3790	2917	4277
Uitzendopdrachten	291	416	497	686	776
TOTAAL	4575	4772	5970	5590	7368

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in december 2017

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Eindtotaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	457	154	80	190	115	199	102	192	94	74	204	85	71	258	40	2315
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	228	391	166	117	238	207	245	694	233	276	646	280	136	381	39	4277
Uitzendopdrachten	101	33	28	88	38	33	47	194	42	25	72	41	3	26	5	776
Totaal	786	578	274	395	391	439	394	1080	369	375	922	406	210	665	84	7368

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2017

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017
NEC zonder Uitzendopdrachten	11436	12101	13065	13916	15740
NEC zonder Uitzendopdrachten via	18890	20749	28826	28284	39342
Uitzendopdrachten	2513	3305	5453	5085	5255
Totaal	32839	36155	47344	47285	60337

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en/of regio in 2017

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Emdotaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	2897	1042	847	1250	852	1211	613	1252	637	694	1484	794	615	1297	255	15740
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	2162	5272	1435	1966	1738	2182	2262	6114	2730	1681	5126	2330	1395	2560	389	39342
Uitzendopdrachten	576	343	192	500	160	516	330	1161	306	123	500	232	37	229	50	5255
Totaal	5635	6657	2474	3716	2750	3909	3205	8527	3673	2498	7110	3356	2047	4086	694	60337

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	10210	3257	3264	3013	3970	1621	2571	2400	2834	4365	3202	3792	3774	48273

V. Knelpuntberoep

De geselecteerde beroepen onder winkerverkoper zijn geen knelpuntberoepen.

4. Samenhang

Winkeldirecteur	
Departementsverantwoordelijke groot verkooppunt	Winkelmanager klein en middelgroot verkooppunt
Commercieel assistent	Winkelverkoper
Kassier	
Aanvuller	