

////////////////////////////////////

- Toont een uitnodigende lichaamshouding
 - Maakt oogcontact
 - Begroet de klant volgens bedrijfsinterne afspraken
 - Vermijdt conflicten met klanten
 - Behandelt klachten van klanten volgens bedrijfseigen procedures
 - Lost eventuele klachten op volgens bedrijfsinterne procedures
 - Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving
 - Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie
 - Grijpt in op verdachte klanten, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures
 - Past zich aan de bedrijfscultuur aan
 - Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten
 - Informeert de klant over de diensten bij verkoop
 - Demonstreert of toont artikels
- Ontvangt betalingen en bedient de kassa (D150501 Id17906-c/18044-c/18118-c/9357-c)
 - Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting
 - Vermijdt kassaverschillen
 - Bedient het kassa- en/of registratiesysteem op een klantgerichte manier
 - Verwijdert/deactiveert diefstalbeveiliging
 - Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten
 - Zoekt klantgegevens op
 - Past klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toe
 - Informeert de klant over de verschillende betalingsmogelijkheden
 - Handelt de verschillende betalingsmogelijkheden op een correcte manier af
 - 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
 - Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming
 - Volgt het verkoopproces op (offerte, bestelling, levering en plaatsing, facturatie)

Specifieke activiteiten

- Verwerkt de producten aan de kassa op een snelle wijze (co 00431)
 - Scant prijzen in
 - Deactiveert beveiliging
 - Weet verschillende producten op een correcte wijze te hanteren
 - Toont inzicht in het op een efficiënte wijze teruggeven van wisselgeld
 - Houdt de eigen werkomgeving netjes
 - Houdt zich op de hoogte van recente ontwikkelingen in het productgamma
 - Stelt prioriteiten (onvoorziene leveringen, onverwachte klantenstromen,...)
 - Sorteert geld
 - Staat langdurig rechtop of zit
 - Heft en tilt zware lasten op een ergonomische manier

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

Generiek

- Basiskennis Frans: zinnen en regelmatig voorkomende uitdrukkingen van klanten begrijpen en in eenvoudige bewoordingen communiceren over de belangrijke aspecten van de artikelen en de verkoop
- Basiskennis Engels: zinnen en regelmatig voorkomende uitdrukkingen van klanten begrijpen en in eenvoudige bewoordingen communiceren over de belangrijke aspecten van de artikelen en de verkoop
- Basiskennis van handelsrecht
- Basiskennis van informatica
- Basiskennis van de producten en hun toepassingen voor de courante sectoren (voeding, fashion, multimedia en doe-het-zelf...)
- Basiskennis van handelswetgeving
- Basiskennis van typologie van klanten of consumenten
- Basiskennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen, ...)
- Basiskennis van prijsbepaling en BTW
- Basiskennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen

- Kennis van conflicthantering
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid,...)
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van wet- en regelgeving ivm diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant
- Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten
- Kennis van technieken voor diefstalpreventie
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van schoonmaakmiddelen en -technieken
- Kennis van scantechnieken
- Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie

Specifiek

- Kennis van weegschalen
- Kennis van de voorschriften voor verkoop van alcoholische dranken, tabak, gevaarlijke producten
- Kennis van het kassa- en/of registratiesysteem

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen professioneel verwelkomen van de klant
- Het zich kunnen aanpassen aan de bedrijfscultuur
- Het kunnen detecteren van verdachte klanten
- Het zich kunnen empathisch opstellen ten opzichte van klanten
- Het zich kunnen op de hoogte houden van recente ontwikkelingen in het productgamma
- Het kunnen informeren van de klant over de diensten bij verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...)
- Het kunnen controleren van de kassa bij het begin van de werkdag en tellen bij sluiting

- Het kunnen correct toepassen van klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen
- Het kunnen afhandelen van de verschillende betalingsmogelijkheden
- Het kunnen maken van een BTW- bon of factuur

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen oplossen van eventuele klachten
- Het kunnen adequaat reageren op diefstalpogingen
- Het kunnen prioriteiten stellen (onvoorziene leveringen, onverwachte klantenstromen,...)
- Het kunnen vermijden van kassaverschillen
- Het kunnen behandelen van klachten van klanten volgens bedrijfsinterne procedures
- Het kunnen oplossen van eenvoudige technische storingen van het kassa- en/of registratiesysteem
- Het kunnen vermijden van conflicten met klanten

Motorische vaardigheden

- Het snel kunnen inscannen
- Het snel kunnen verwijderen/desactiveren van diefstalbeveiliging
- Het snel kunnen sorteren van geld
- Het kunnen demonstreren of tonen van artikels
- Het kunnen bedienen van het kassa- en/of registratiesysteem
- Het kunnen in- en verpakken van de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming
- Het kunnen langdurig rechtop staan of zitten
- Het kunnen ergonomisch heffen en tillen van zware lasten

Omgevingscontext

- Werkt in een supermarkt (voeding, speciaalzaak, doe-het-zelfzaak), winkels (textiel, muziek, ...), ticketverkoop (theater, bioscoop, ...), plaatsen waar tol wordt betaald (parking, snelweg, ...).
- omstandigheden kunnen variëren volgens drukte, seizoenen, weeromstandigheden, feestdagen,...
- komt in contact met verschillende soorten klanten
- De winkel kan zich zowel in eentalig als meertalige regio's bevinden (toeristische centra, Brussel en omgeving).
- werkt ook 's avonds en in het weekend.
- wordt geconfronteerd met zeer wisselende klantenstromen en tijdsdruk.

Handelingscontext

- werkt met grote bedragen.
- De informatiseringsgraad van de kassa's kan verschillen.
- Moet bederfbare/waardevolle producten met bijzondere voorzichtigheid behandelen.
- Moet nauwkeurig omgaan met geld, betalingen en de bijhorende documenten.

- Moet de nodige zelfbeheersing in geval van diefstal en/of klachten aan de dag leggen.
- Is meebepalend voor het imago en de commerciële resultaten van de winkel.
- Vereist extra aandacht voor nauwkeurigheid en snelheid bij piekmomenten.

Autonomie

Is zelfstandig in

- de voortgang van het eigen werk

Is gebonden aan

- interne afspraken, bedrijfsprocedures en regelgeving bij het uitvoeren van zijn activiteiten.

Doet beroep op

- de verantwoordelijke bij voor hem/haar onoplosbare problemen

Verantwoordelijkheid

- Professionele omgang met klanten
- Ontvangen betalingen en een bediende kassa
- Kassa zonder kassaverschillen

2.3 ATTESTEN

Wettelijke Attesten

Geen vereisten.

Vereiste Attesten

Geen attesten vereist.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.