

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

1

- Toont een uitnodigende lichaamshouding
 - Maakt oogcontact
 - Begroet de klant volgens bedrijfsinterne afspraken
 - Adviseert over producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie
 - Vermijdt conflicten met klanten
 - 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
- Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en plaatst ze in de winkel of op een stand (D121101 Id16582-c)
 - Brengt de prijs aan/in volgens richtwaarden of instructies (in elektronisch systeem)
 - Stelt de producten volgens de principes van 'visual merchandising' ten toon
 - Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats
 - Verandert de opstelling van de producten volgens commerciële planning
 - Maakt of regelt decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...)
 - Beveiligt de goederen
 - Controleert of de artikels juist geprijsd zijn
- Ordent afdelingen en de voorraad en bevoorraadt (bijbestellen, defecte producten uit de afdeling nemen, ...) (D121401 Id6595-c, D150701 Id35418-c)
 - Vult producten aan volgens het verbruik
 - Vult aan volgens gangbare principes (first in-first out, nieuwe collectie,...) en bedrijfsprocedures
 - Past de bestelprocedure toe
 - Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen
 - Schikt producten permanent presentabel
 - Legt of hangt misplaatste artikels terug
 - Ontvangt collecties/leveringen
- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en maakt bestellingen (D150701 Id18152-c)
 - Gebruikt software voor voorraadbeheer en voor het plaatsen van bestellingen
 - Houdt gegevens bij over het verbruik van producten
 - Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
 - Vult een bestelformulier in
 - Contacteert leveranciers
 - Meldt tekorten van producten volgens bedrijfsafspraken
 - Plaatst een bestelling
- Ontvangt goederen en producten en controleert de levering (D110601 Id18111-c)
 - Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren
 - Registreert de levering
 - Evalueert de kwaliteit van de levering (beschadigingen, gebreken, aantastingen,...)
 - Meldt leveringen die niet voldoen volgens de bedrijfseigen procedures
 - Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes ('first in first out',...)
- Onderhoudt de verkoopruimte en de producten in de afdeling en maakt ze schoon (D150701 Id7134-c)
 - Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten,...)

- Beperkt en sorteert afval volgens de richtlijnen
- Benut vrije momenten voor extra schoonmaakwerkzaamheden
- Veroorzaakt geen hinder voor klanten
- Inventariseert producten (D150701 Id24112-c)
 - Telt de voorraad, manueel of scant met de actuele technologieën

Specifieke activiteiten

- Producten of artikels in de winkelrekken plaatsen en aanvullen (D150501 Id20440-c, D150701 Id21504-c)
 - Gebruikt niet-gemotoriseerde machines voor goederenbehandeling (transpallet, steekwagentje,...)
 - Ruimt niet verkoopbare artikels op en maakt de rekken schoon
 - Prijs artikelen
 - Past bij het presenteren in de rekken de richtlijnen m.b.t. hygiëne toe
- Het verpakken en etiketteren van producten in een afdeling uitvoeren/controleren (D150701 Id8184-c)
 - Gebruikt optische leestoestellen voor barcodes (scanner, flasher, ...)
 - Prijs artikelen
 - Weegt producten af
 - Verpakt producten met de hand of met een verpakkingsmachine
 - Verpakt efficiënt en kostenbewust
 - Controleert de verpakking en het etiket
 - Controleert de prijs
 - Voorziet verpakkingsmateriaal
 - Gaat in op vragen van klanten
- Controleert de staat van bewaring en bederfbare producten (D150701 Id2181-c)
 - Beoordeelt de versheid zintuiglijk
 - Controleert de temperatuur en de versheid van de goederen aan de hand van meetapparatuur
 - Controleert en registreert de temperatuur in de opslagruimte
 - Controleert vervaldata
 - Verwijdert producten die niet meer aan de (houdbaarheids)norm voldoen
 - Verwijdert beschadigde producten
 - Registreert producten die verkocht worden met reductie of die verwijderd worden als afval
- Controleert de temperatuur van koelkasten, koelruimtes voor voorraden in een afdeling controleren (D150701 Id432-c)
 - Leest de temperatuur af
 - Stelt de temperatuur bij indien nodig

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 informatica
- Basiskennis van de producten en hun toepassingen voor de courante sectoren (voeding, fashion, multimedia en doe-het-zelf...)

- Kennis van conflicthantering
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
- Kennis van wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie : rechten van personeel en van klant
- Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten
- Kennis van merchandisingtechnieken
- 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 presentatietechnieken van producten
- Kennis van weegschalen

Specifiek

- Kennis van machines voor goederenbehandeling
- Kennis van etiketterings- en prijsaanduidingstechnieken
- Kennis van de HACCP-procedures (Hazard Analysis and Critical Control Points)
- Kennis kwaliteitslabels en milieulogo's
- Kennis van (wettelijke) veiligheidsvoorschriften i.v.m. gebruik van producten , gereedschappen en toestellen.

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 plaatsen van producten en artikels in de winkel op een commerciële wijze

- Het kunnen toepassen van de bestelprocedure
- Het kunnen ontvangen, controleren en registreren van collecties/leveringen
- Het kunnen gebruiken van software voor voorraadbeheer en voor het plaatsen van bestellingen
- Het kunnen contacteren van leveranciers
- Het kunnen inschatten van afwijkingen van de netheidsnorm en het kunnen ingrijpen op een milieubewuste manier
- Het kunnen controleren van de staat van bewaring van bederfbare producten
- Het kunnen verzamelen van documenten voor de traceerbaarheid van goederen
- Het kunnen aanvullen van producten volgens verbruik en volgens de bedrijfsprocedures
- Het kunnen adviseren over producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie
- Het kunnen controleren van verpakking en etiket

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen behandelen van klachten van klanten volgens bedrijfsinterne procedures
- Het kunnen oplossen van eventuele klachten
- Het kunnen adequaat reageren op diefstalpogingen
- Het kunnen prioriteiten stellen (onvoorziene leveringen, onverwachte klantenstromen, ..)
- Het kunnen vermijden van conflicten met klanten
- Het kunnen ingrijpen bij contaminatierisico's

Motorische vaardigheden

- Het kunnen verwijderen/desactiveren van diefstalbeveiliging
- Het kunnen verpakken van de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming
- Het kunnen verkoopklaar maken van producten en artikels
- Het kunnen netjes houden van de verkoopruimte op een milieubewuste manier
- Het kunnen plaatsen van producten en artikels in de winkel op een commerciële wijze
- Het kunnen aantrekkelijk schikken van promotionele artikels
- Het kunnen langdurig rechtop staan
- Het kunnen ergonomisch heffen en tillen van zware lasten
- Het zintuigelijk kunnen beoordelen van versheid
- Het kunnen afwegen van producten
- Het efficiënt en kostenbewust kunnen verpakken met de hand of met een verpakkingsmachine

Omgevingscontext

- Werkt in een winkel of groothandelszaak, klein of groot (meer dan 100 werknemers), verschillende productgamma's en settings (zelfbediening, traditioneel, geïntegreerd, zelfstandig, franchise).
- Omstandigheden kunnen variëren volgens drukte, seizoenen, weeromstandigheden, feestdagen,...
- Komt in contact met klanten, verkopers, leveranciers en magazijniers.

- De winkel kan zich zowel in eentalig als meertalige regio's bevinden (toeristische centra, Brussel en omgeving).
- Werkt afwisselend koude en warme ruimtes (buiten - binnen).
- Werkt ook 's avonds en in het weekend.
- Wordt geconfronteerd met piekmomenten die een verhoogd werktempo vereisen.

Handelingscontext

- Moet bederfbare/waardevolle/beperkt houdbare producten met bijzondere voorzichtigheid behandelen.
- 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.
- Het omgaan met de producten, materialen en toestellen vereisen een grote variatie in manipulatietechnieken.

Autonomie

Is zelfstandig in

- het bepalen van de volgorde van zijn activiteiten en het aanbrengen van beperkte wijzigingen in uitstalling

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
- Voorbereide en in de winkel/op een stand geplaatste producten en artikels
- Geordende afdelingen en voorraad
- Een opgevolgde voorraad, vastgestelde tekorten en gemaakte bestellingen
- Ontvangen goederen en een gecontroleerde levering
- Een onderhouden en schoongemaakte verkoopruimte en producten
- Geïntariseerde producten
- Aangevulde en in de winkelrekken geplaatste producten of artikels
- Verpakte en geëtiketteerde producten
- Een gecontroleerde staat en bewaring van bederfbare producten, uit de handel gehaalde producten die niet meer kunnen worden verkocht
- Een gecontroleerde temperatuur van koelkasten en koelruimtes voor voorraden

2.3 ATTESTEN

Wettelijke Attesten

Geen vereisten.

Vereiste Attesten

In de voedingshandel is het medisch attest voor werk in de voedingsindustrie volgens de wettelijke regelgeving vereist.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.