

# LEERMONITOR <sup>+</sup>

DETAILHANDEL  
2009



leerbedrijf



deelnemer



docent

# ‘DE BINDENDE FACTOR’

## INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding .....	4
2.	Methode.....	5
3.	Normscores en prestaties deelnemers totaal (alle branches) .....	6
3.1.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in supermarkten.....</i>	<i>8</i>
3.2.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in warenhuizen .....</i>	<i>9</i>
3.3.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in speciaalzaken .....</i>	<i>10</i>
3.4.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in elektronikawinkels.....</i>	<i>11</i>
3.5.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in bouwmarkten .....</i>	<i>12</i>
3.6.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in winkels in huishoudelijke artikelen.....</i>	<i>13</i>
3.7.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in sportwinkels .....</i>	<i>14</i>
3.8.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in modewinkels.....</i>	<i>15</i>
3.9.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in textielsupermarkten .....</i>	<i>16</i>
3.10.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in schoenenwinkels .....</i>	<i>17</i>
3.11.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in drogisterijen.....</i>	<i>18</i>
3.12.	<i>Normscores en prestaties deelnemers in winkels voor tuin&amp;dier .....</i>	<i>19</i>
4.	Discussie .....	20
	<i>Bijlage 1 Stellingen per competentie en werkproces Verkoper Detailhandel.....</i>	<i>21</i>

# 1. Inleiding

Een vraag die ik regelmatig in het werkveld hoor is: 'Sluiten opleidingen voldoende aan bij de wensen en normbepalingen van leerbedrijven?'.

In het kwalificatiedossier staat duidelijk beschreven wat een deelnemer moet kennen en kunnen. Binnen de kaders van het kwalificatiedossier bepaalt vervolgens het leerbedrijf hoe hoog de lat per competentie en per werkproces ligt. Hiermee wordt de noodzakelijke vertaling gemaakt van het kwalificatiedossier naar de praktijk in de verschillende leerbedrijven. De **Leernavigator** van BENCOMPETENT© is daarbij effectief gebleken. Immers, door meting van prestaties van individuele deelnemers – gekoppeld aan de norm van het leerbedrijf – worden de individuele ontwikkelpunten in kaart gebracht.

Wanneer de resultaten van groepen deelnemers worden geanalyseerd, loopt men dus aan tegen de vraag of de prestaties van deelnemers ook aansluiten bij die gemiddelde norm. Krijgen de competenties die de leerbedrijven belangrijk vinden, ook voldoende aandacht binnen de opleiding?

De **Leermonitor** van BENCOMPETENT© geeft antwoord op deze vraag door de normscores per branche in kaart te brengen én aan te geven wat de verschillen zijn in de prestaties van deelnemers binnen die branches. Het doel van de Leermonitor is om opleidingen inzicht te geven in hetgeen leerbedrijven belangrijk en minder belangrijk vinden én de mate waarin hun deelnemers aan die norm voldoen.

Voor u ligt de Leermonitor Detailhandel 2009. In dit rapport wordt de methode uitgelegd hoe de onderzoeksresultaten tot stand zijn gekomen, de resultaten van de hele doelgroep belicht en de resultaten per branche getoond. Ik sluit af met het benoemen van enkele discussiepunten.

Joris van Hulten, november 2009



## 2. Methode

### Meetpunten:

1. In de Leermonitor Detailhandel 2009 zijn de resultaten verwerkt van **341** metingen bij deelnemers die de opleiding Verkoper Detailhandel volgen. Deze metingen vonden plaats bij **161** leerbedrijven. (Voor een nadere toelichting op de totstandkoming van de meting, de Leernavigator, ga naar [http://www.bencompetent.nl/video\\_roc\\_uitleg.aspx](http://www.bencompetent.nl/video_roc_uitleg.aspx) )
2. In het kwalificatiedossier Verkoper Detailhandel worden vijftien werkprocessen beschreven en verdeeld over drie kerntaken. Deze vijftien werkprocessen worden beschreven in tien competenties. In de resultatenoverzichten worden de competenties apart getoond om de waarde van de competentie te benadrukken. Ontwikkelt een deelnemer namelijk een competentie, dan heeft dat invloed op één of meerdere werkprocessen. De stellingen die betrekking hebben op de competenties en werkprocessen vindt u in **bijlage 1**.
3. SBI. De resultaten zijn gegroepeerd op basis van de Standaard Bedrijfs Indeling (SBI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek. De 161 leerbedrijven zijn verdeeld over 12 branches; supermarkten, specialzaken, modewinkels, etc.

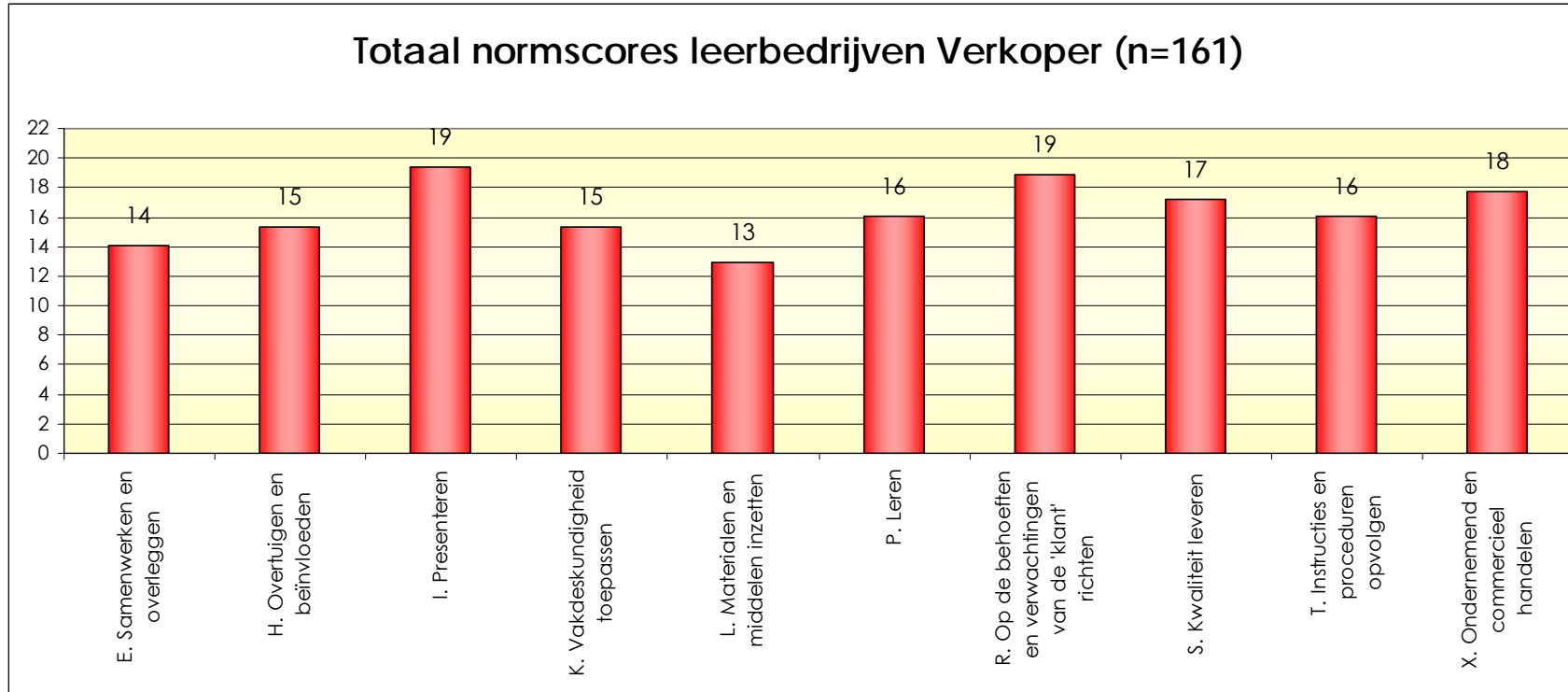
### Uitleg normscores leerbedrijven:

De praktijkopleider in het leerbedrijf vult een normeringsvragenlijst in en geeft hiermee aan wat hij/zij verwacht van een volwaardige, effectieve verkoper in zijn/haar winkel. Per competentie wordt de lat op een bepaalde hoogte gelegd. Hoe hoger de lat ligt, des te moeilijker is het voor de deelnemer om hier aan te voldoen. Hier zijn alle normeringsvragenlijsten van leerbedrijven per branche gebundeld. Vervolgens is daar het gemiddelde in berekend. De scores zijn weergegeven in absolute getallen.

### Uitleg scores prestaties deelnemers:

Eveneens is hierbij het gemiddelde berekend van de presentaties van alle deelnemers per branche. Deze prestaties zijn weergegeven in percentages. Stel de gemiddelde score op een competentie is 18 en de gemiddelde prestatie van de deelnemers is 15 dan wordt het scorepercentage 83% ( $15/18 \cdot 100$ ). Het scorepercentage kan boven 100% uit komen indien de deelnemers beter presteren dan de normscore aangeeft. Stel de gemiddelde normscore is 12 en de gemiddelde prestatie van de deelnemers is 15, dan is het scorepercentage 125% ( $15/12 \cdot 100$ ).

### 3. Normscores en prestaties deelnemers totaal (alle branches)



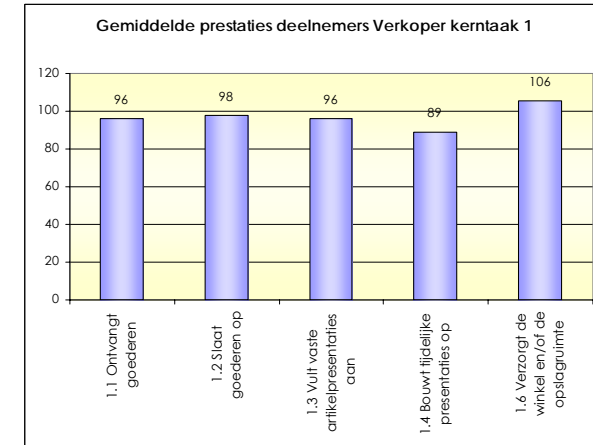
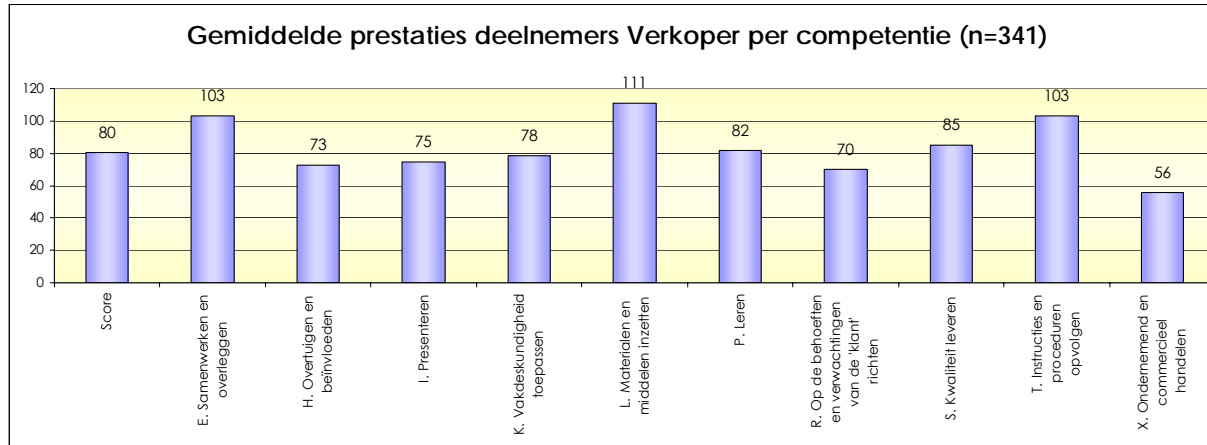
#### Conclusies normscores leerbedrijven

De leerbedrijven vinden de volgende competenties het belangrijkste:

1. I. Presenteren
2. R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
3. X. Ondernemend en commercieel handelen

Deze competenties komen vooral voor in kerntaak 2 'Verkoopt en verleent service' en heeft betrekking op het klantcontact dat de verkoopmedewerker heeft.

Aan de competentie 'L. Materialen en middelen inzetten' hecht men, gemiddeld gezien, de minste waarde. Deze competentie meet hoe een verkoopmedewerker omgaat met bijvoorbeeld schoonmaakmiddelen, het kassa- en bestelsysteem, etc.

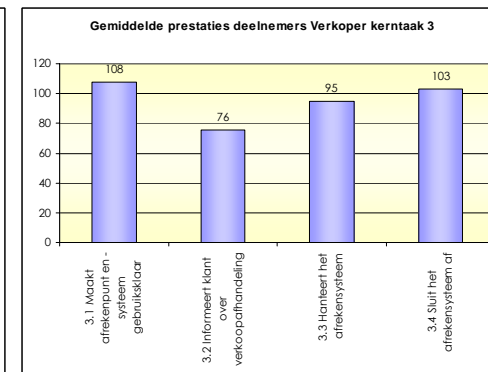
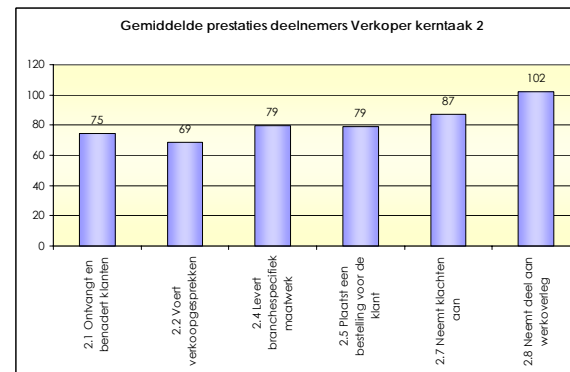


## Conclusies prestaties deelnemers

De prestaties van de deelnemers zijn weergegeven in percentages. Bij het beoordelen van de deelnemers is gemiddeld 80% (zie Score) van de punten toegekend. Het scorepercentage kan boven 100% uit komen indien de deelnemers beter presteren dan de normscore aangeeft.

Competenties waarin de deelnemers het hoogste scoren, zijn:

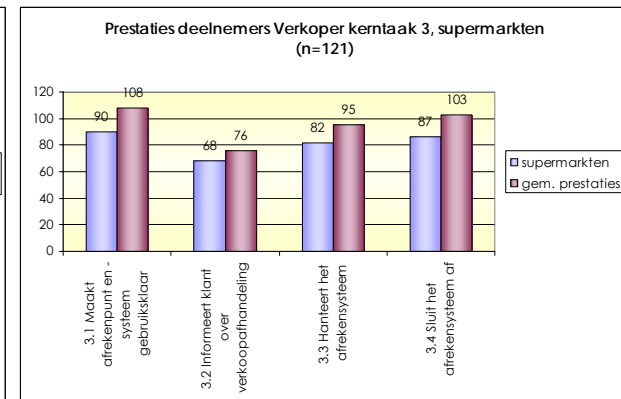
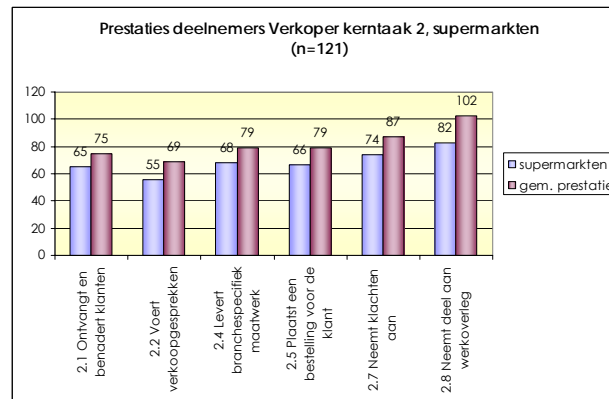
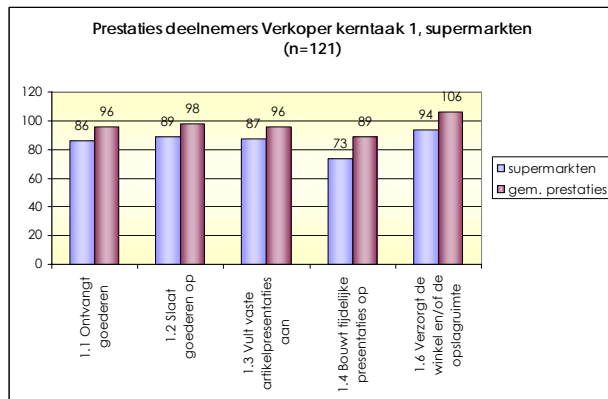
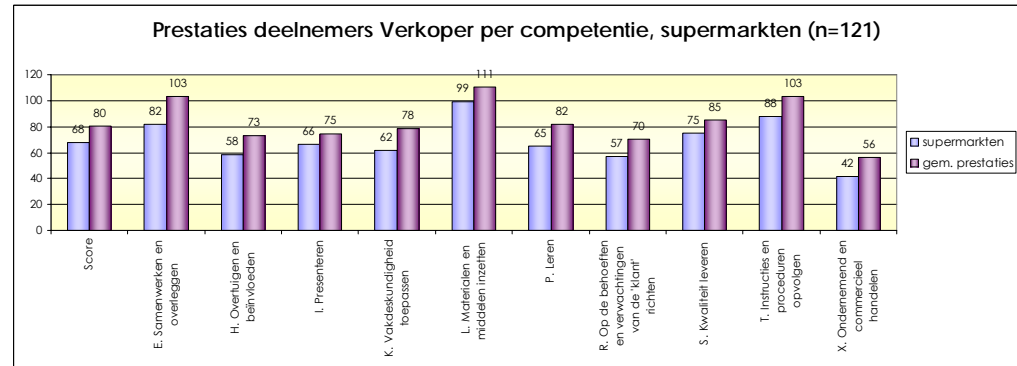
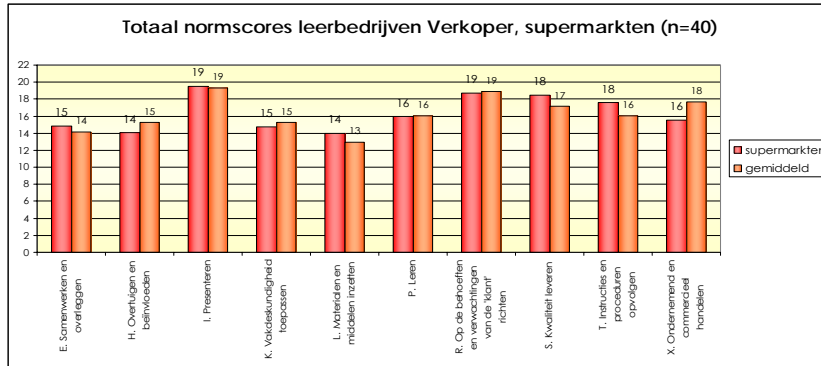
1. E. Samenwerken en overleggen
2. L. Materialen en middelen inzetten
3. S. Kwaliteit leveren.



Deze competenties zijn sterk vertegenwoordigd binnen kerntaak 1 en 3, waardoor de onderliggende werkprocessen hoog worden gewaardeerd.

De deelnemers presteren gemiddeld het laagst op competentie 'X. Ondernemend en commercieel handelen'. Ook de competenties 'H. Overtuigen en beïnvloeden', 'I. Presenteren' en 'R. Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten' worden laag gewaardeerd. Deze competenties vindt men terug bij de werkprocessen 2.1, 2.2., 2.3, 2.4, 2.5 en 3.2. Hierbij ligt het scorepercentage onder de 80%.

### 3.1. Normscores en prestaties deelnemers in supermarkten



## CONCLUSIES

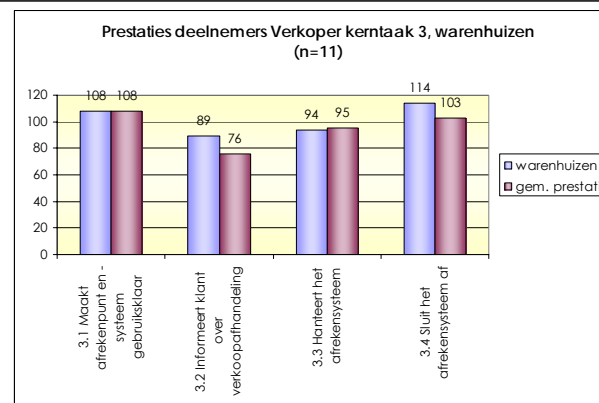
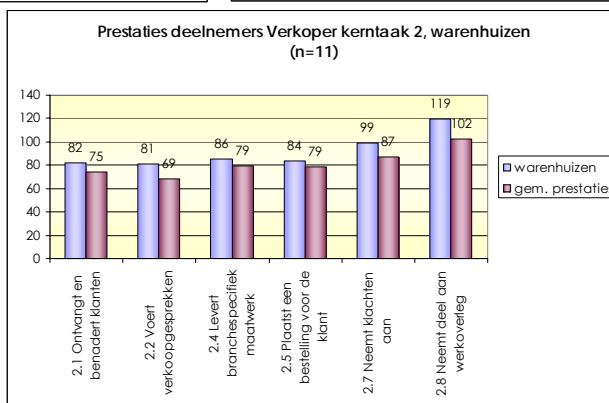
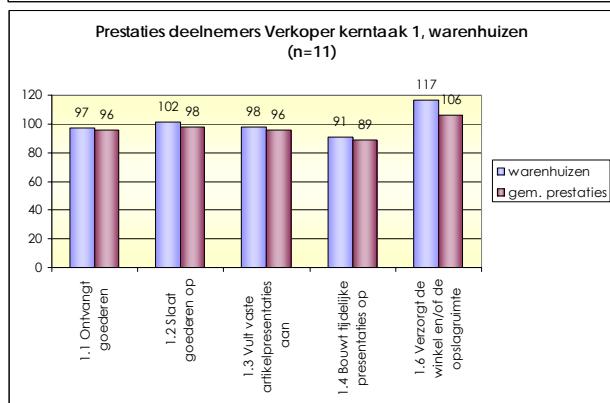
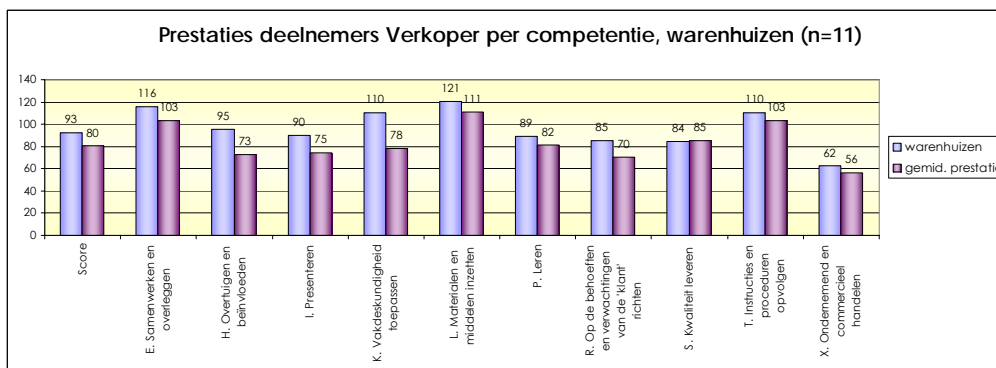
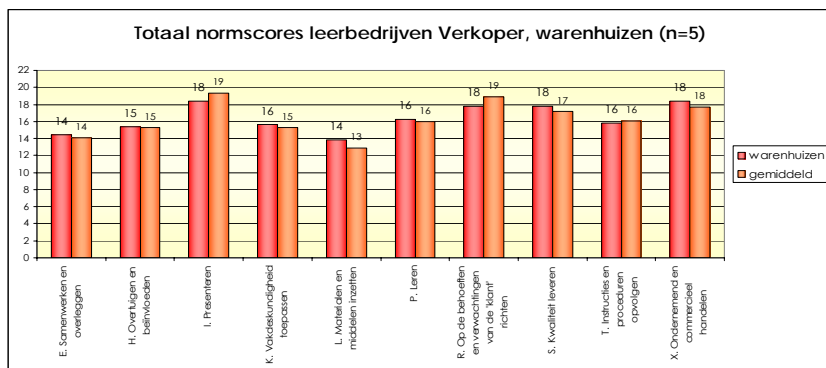
#### Normscores

In supermarkten vindt men I. Presenteren, R. Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten, en S. Kwaliteit leveren de belangrijkste competenties. In de supermarkten zijn de competenties E., L., S. en T. belangrijker dan gemiddeld. Aan de competentie H. en X. Ondernemend en commercieel handelen hecht men in de supermarkt minder waarde dan gemiddeld.

#### Prestaties

Bij het beoordelen van de deelnemers is 68% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is beduidend minder dan gemiddeld (80% van de punten). De deelnemers in de supermarkten worden kritischer beoordeeld of presteren minder dan gemiddeld. De competenties die het laagst wordt beoordeeld is X. Ondernemend en commercieel handelen. Ook de competenties H. en R. Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten scoren relatief laag. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er meer verkoopvaardigheden worden verwacht van de deelnemers in de supermarkt.

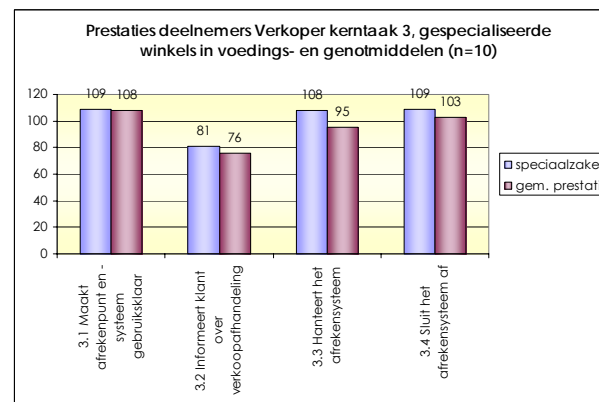
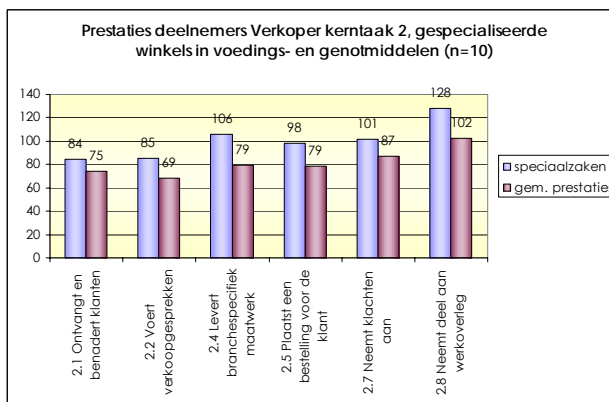
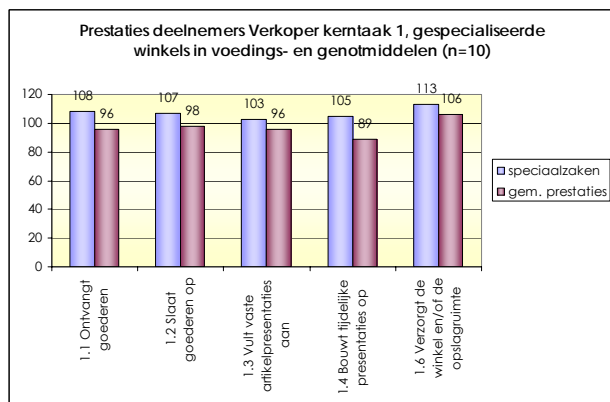
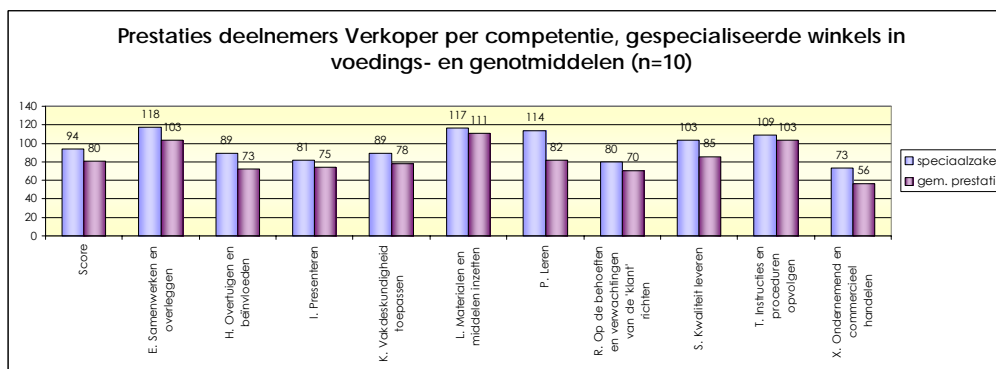
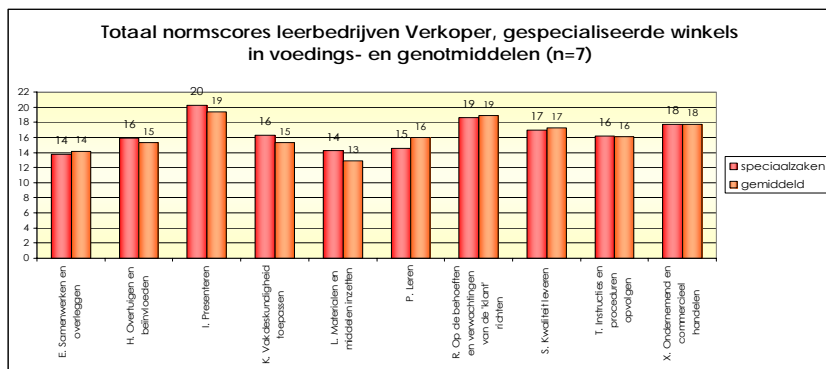
### 3.2. Normscores en prestaties deelnemers in warenhuizen



## CONCLUSIES

- Normscores** In warenhuizen vindt men I. Presenteren, R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, S. Kwaliteit leveren en X. Ondernemend en commercieel handelen de belangrijkste competenties. In de warenhuizen zijn de normen nagenoeg gelijk aan de normen die gemiddeld in de leerbedrijven gelden.
- Presstaties** Bij het beoordelen van de deelnemers is 93% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is meer dan gemiddeld (80% van de punten). Op competentie S. Kwaliteit leveren scoren de deelnemers nagenoeg gelijk aan het gemiddelde. Op de overige competenties scoren ze hoger dan gemiddeld. Uitschieters zijn de scores van de competenties H. Overtuigen en beïnvloeden en K. Vakdeskundig handelen. Op deze competenties wordt veel hoger gescoord dan gemiddeld. Ondernemend en commercieel handelen (X.) is weliswaar hoger dan gemiddeld, maar nog steeds erg laag.

### 3.3. Normscores en prestaties deelnemers in speciaalzaken

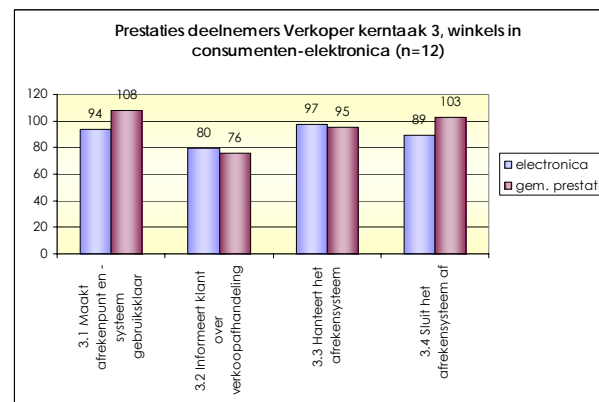
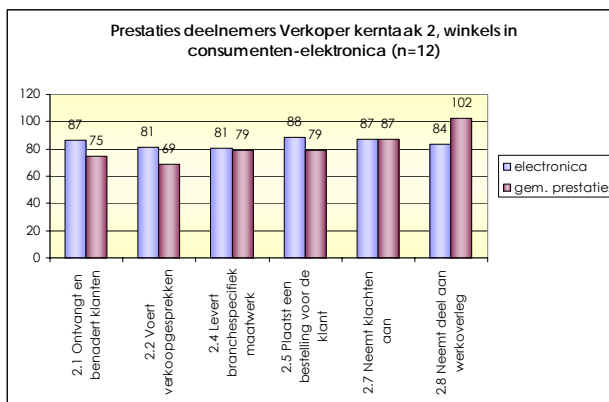
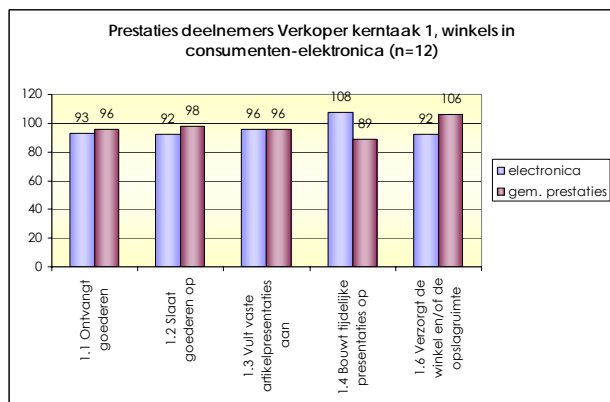
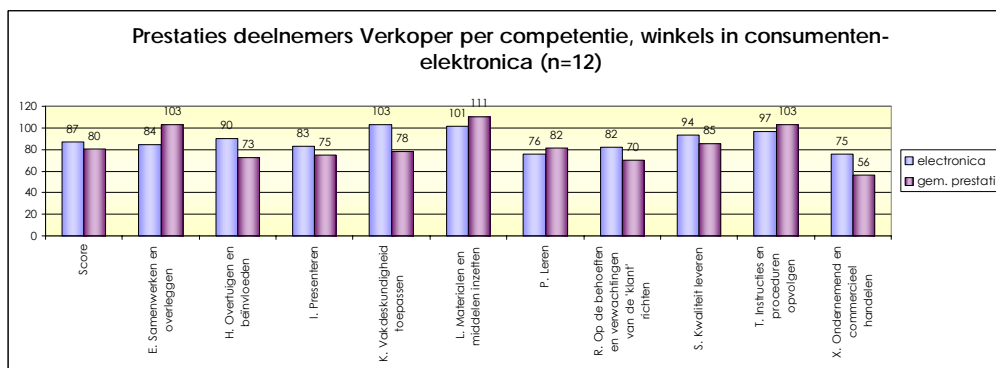
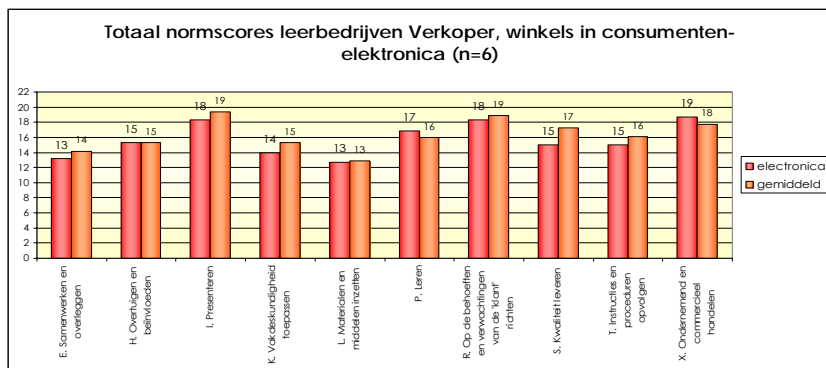


## CONCLUSIES

**Normscores** In speciaalzaken vindt men I. Presenteren de belangrijkste competentie. Verder zijn in de speciaalzaken de competenties H., K. en L. belangrijker dan gemiddeld. Aan de competentie P. hecht men in de speciaalzaken minder waarde dan gemiddeld.

**Prestaties** Bij het beoordelen van de deelnemers is 94% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is meer dan gemiddeld (80% van de punten). Op alle competenties scoren de deelnemers hoger dan gemiddeld. Uitschieter is de score op competentie P. Op deze competentie wordt veel hoger gescoord dan gemiddeld. Op X. Ondernemend en commercieel handelen is de laagste score, maar wel een stuk hoger dan gemiddeld. In de grafieken over de prestaties per werkproces is te zien dat deelnemers bij ieder werkproces hoger scoren dan gemiddeld. In het bijzonder bij kerntaak 2. Deze medewerkers blijken goed in staat om verkoopgesprekken te voeren.

### 3.4. Normscores en prestaties deelnemers in elektronikawinkels

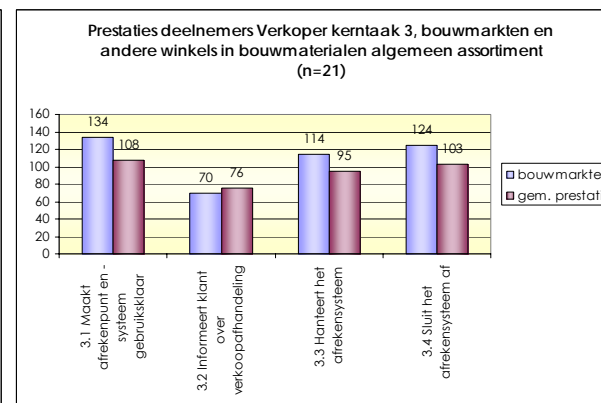
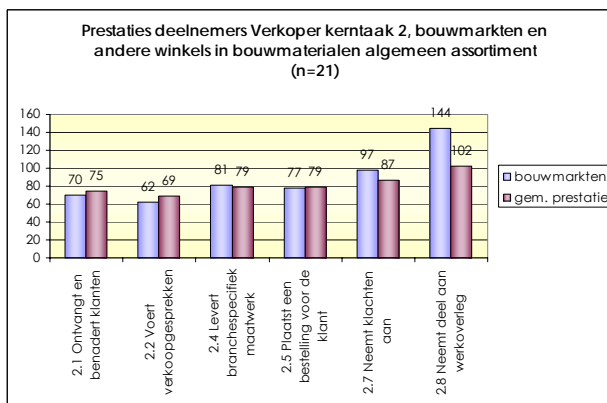
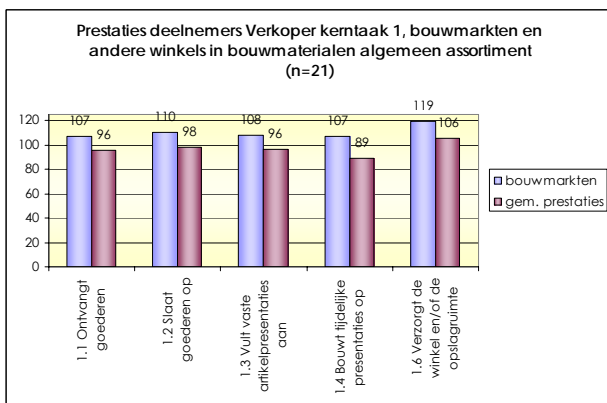
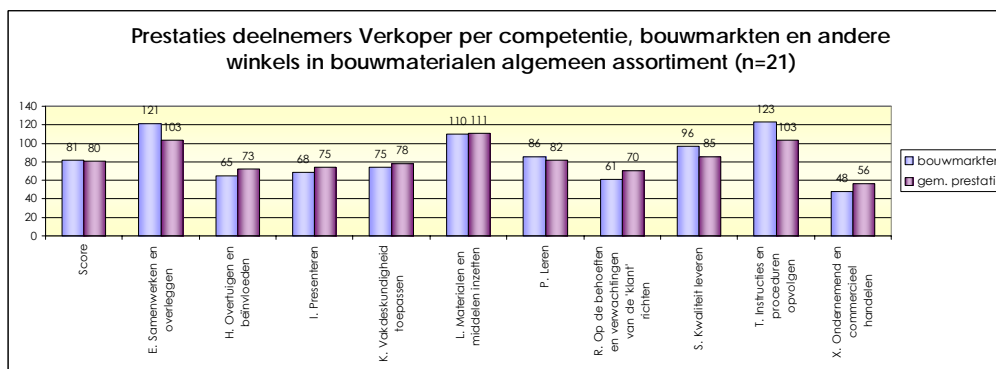
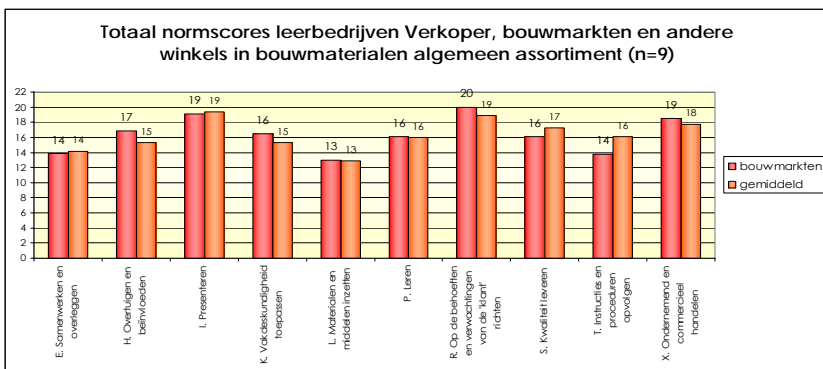


## CONCLUSIES

**Normscores** In elektronikawinkels vindt men X. Ondernemend en commercieel handelen de belangrijkste competentie. Verder is in de elektronikawinkels competentie P. belangrijker dan gemiddeld. Aan de competenties E., I., K., S. en T. hecht men in de elektronikawinkels minder waarde dan gemiddeld.

**Prestaties** Bij het beoordelen van de deelnemers is 87% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is meer dan gemiddeld (80% van de punten). Opvallend is dat op competentie E. Samenwerken en overleggen beduidend lager wordt gescoord dan gemiddeld. Op de competenties H. Overtuigen en beïnvloeden, K. Vakdeskundigheid toepassen en X. Ondernemend en commercieel handelen wordt een stuk hoger gescoord dan gemiddeld. Deze hogere scores komen tot uiting in kerntaak 2, met uitzondering van 2.8 waar de competentie E sterk in is vertegenwoordigd.

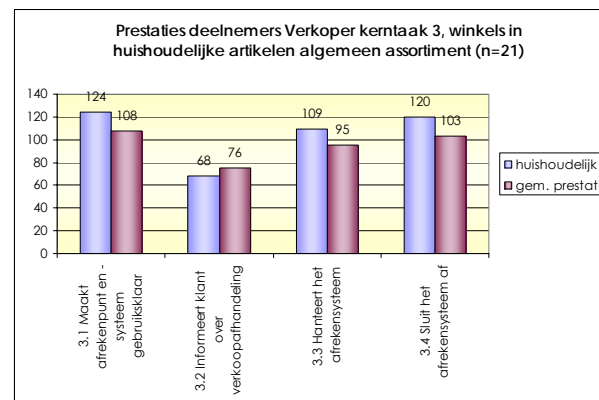
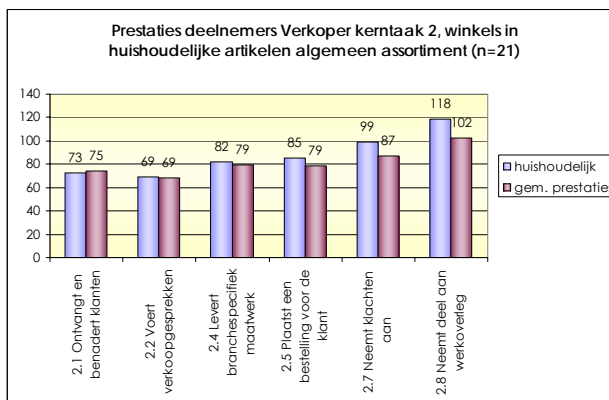
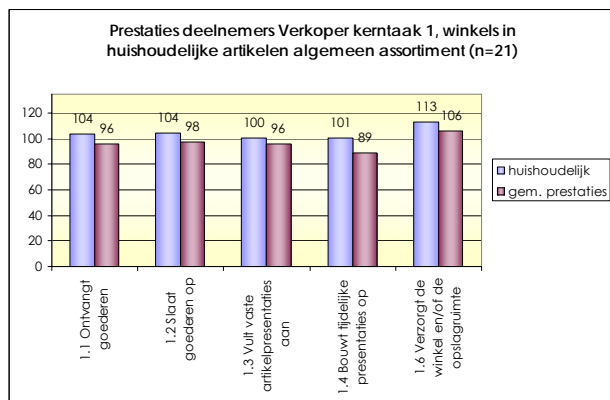
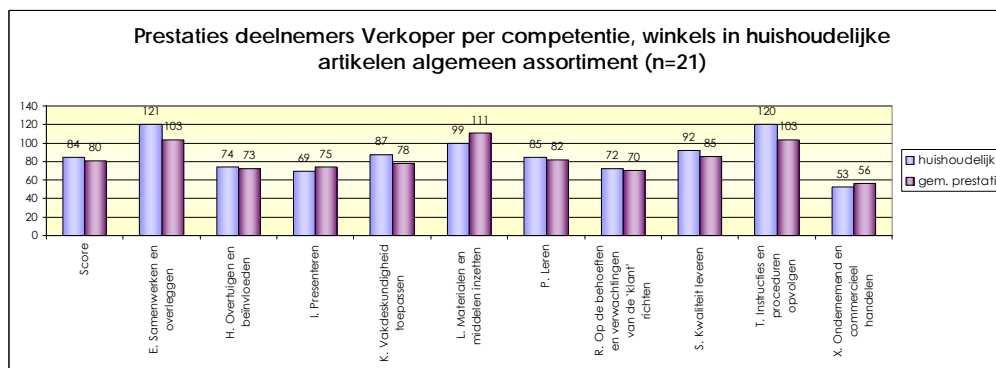
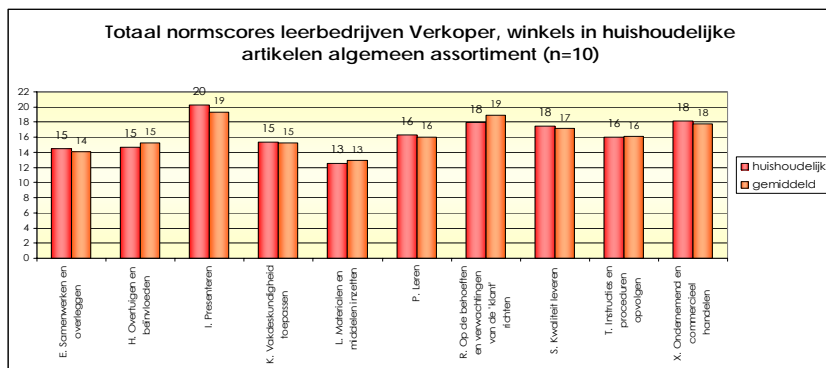
### 3.5. Normscores en prestaties deelnemers in bouwmarkten



## CONCLUSIES

- Normscores** In bouwmarkten vindt men I. Presenteren, R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten en X. Ondernemend en commercieel handelen de belangrijkste competenties. Verder zijn in de bouwmarkten de competenties H. en K. belangrijker dan gemiddeld. Aan de competenties S. en T. hecht men in de bouwmarkten minder waarde dan gemiddeld.
- Prestaties** Bij het beoordelen van de deelnemers is 81% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is nagenoeg gelijk aan gemiddeld (80% van de punten). De competentie die het laagst wordt beoordeeld is X.. Ook de competenties H. en R. scoren ook relatief laag. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er meer verkoopvaardigheden worden verwacht van de deelnemers in de bouwmarkt. Op de competenties E. en T. wordt relatief hoog gescoord. In de grafieken over de prestaties per werkproces is te zien dat deelnemers op de werkprocessen van kerntaak 1 een stuk hoger scoren dan de norm en hoger dan gemiddeld in de leerbedrijven. Verder wordt op de werkprocessen 2.8, 3.1, 3.3 en 3.4 bijzonder hoog gescoord.

### 3.6. Normscores en prestaties deelnemers in winkels in huishoudelijke artikelen



## CONCLUSIES

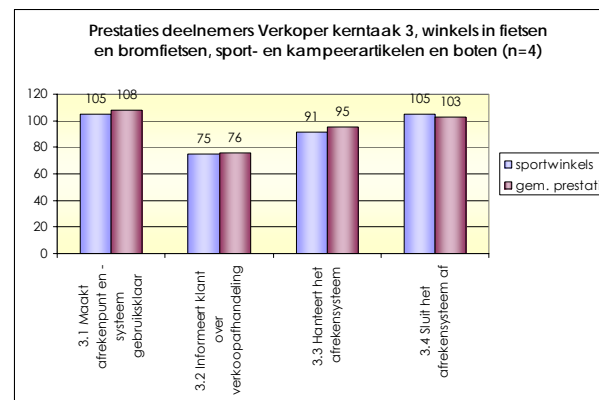
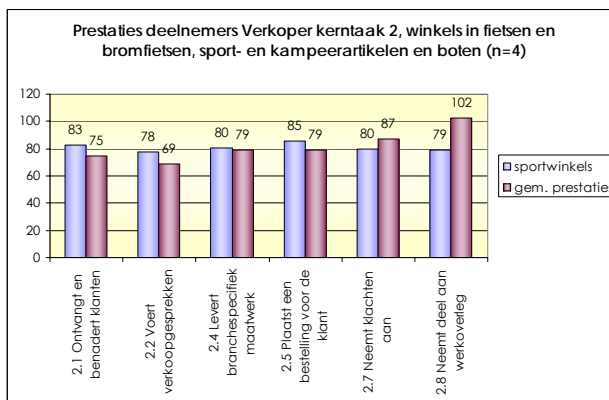
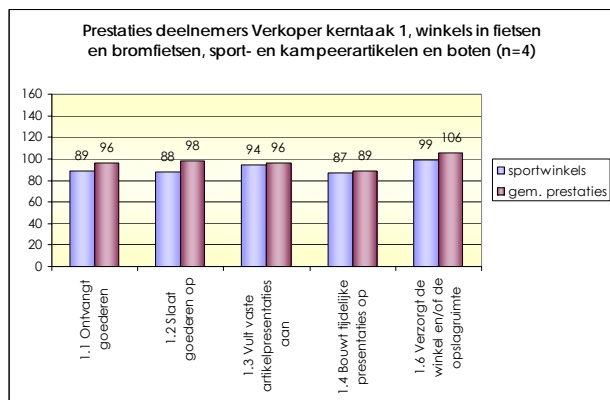
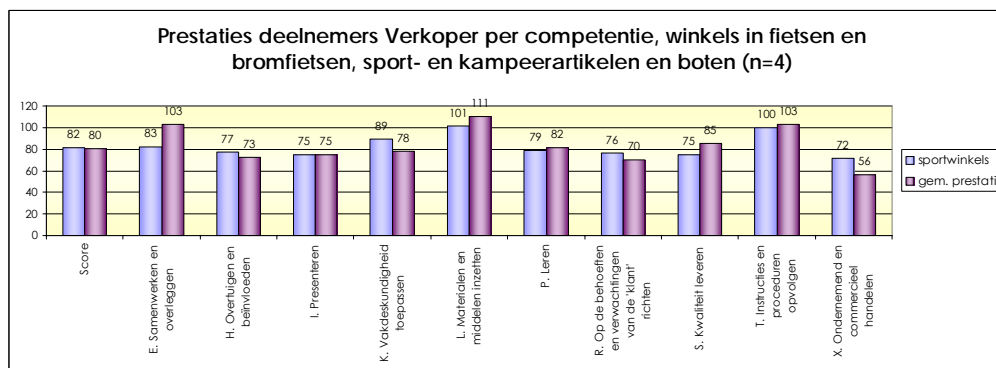
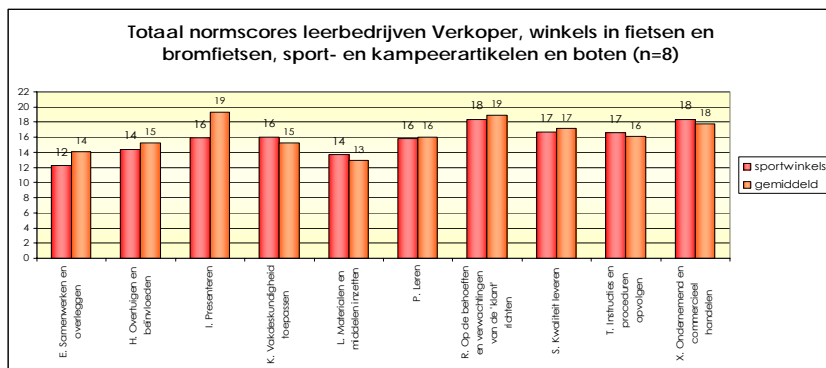
#### Normscores

In winkels in huishoudelijke artikelen vindt men I. Presenteren de belangrijkste competentie en vindt men deze competentie ook belangrijker dan gemiddeld. Verder zijn de normen in winkels in huishoudelijke artikelen nagenoeg gelijk aan de gemiddelde normen in de leerbedrijven.

#### Prestaties

Bij het beoordelen van de deelnemers is 84% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is iets meer dan gemiddeld (80% van de punten). De deelnemers in de winkels in huishoudelijke artikelen scoren met name goed op de competentie E. Samenwerken en overleggen en T. Instructies en procedures opvolgen. De competentie die het laagst wordt beoordeeld is X. Ondernemend en commercieel handelen. In de grafieken over de prestaties per werkproces is te zien dat deelnemers op de werkprocessen van kerntaak 1 hoger scoren dan de norm en hoger dan gemiddeld in de leerbedrijven. Op het gebied van verkoopvaardigheden (2.1, 2.2 en 3.2) worden de deelnemers het laag gewaardeerd.

### 3.7. Normscores en prestaties deelnemers in sportwinkels



## CONCLUSIES

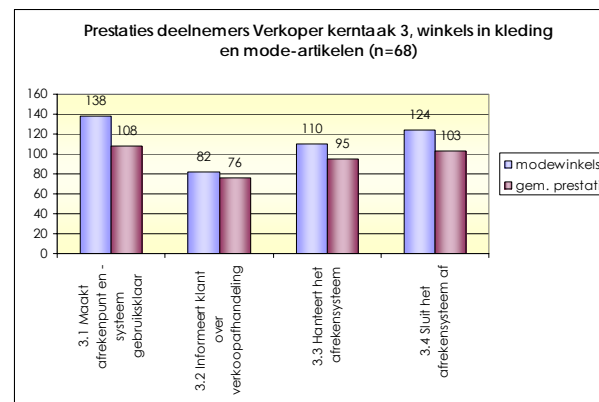
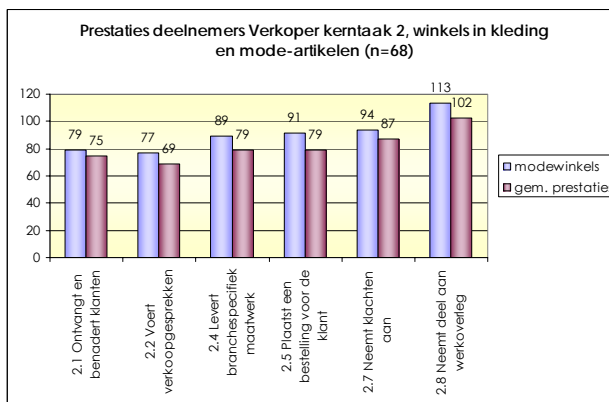
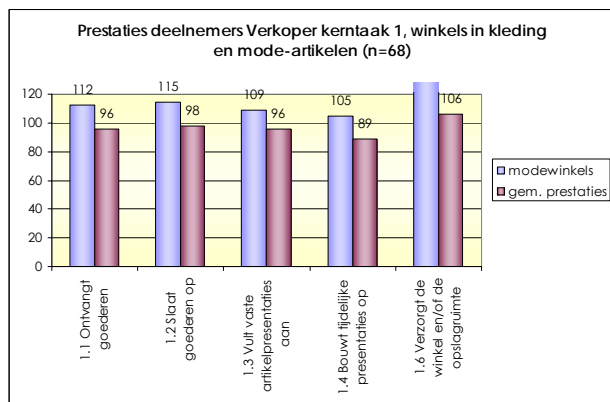
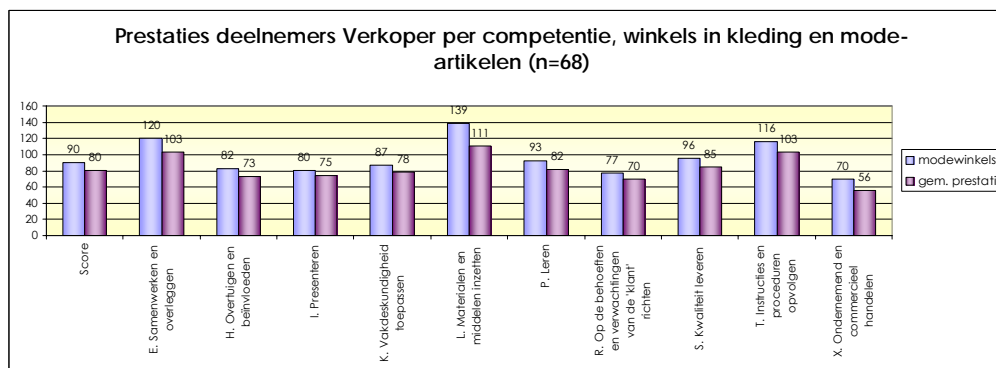
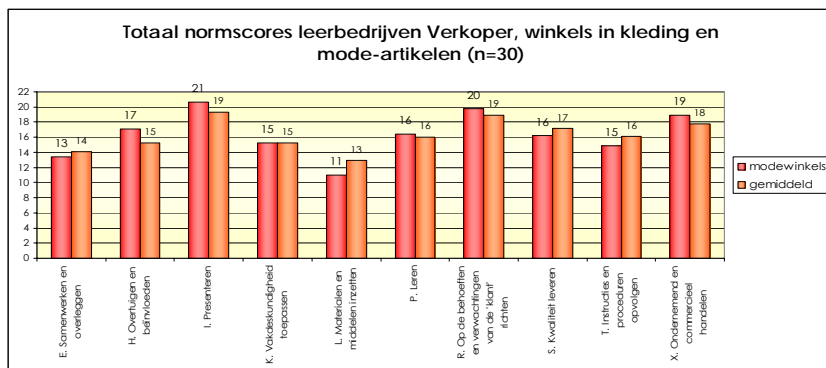
#### Normscores

In sportwinkels vindt men R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten en X. Ondernemend en commercieel handelen de belangrijkste competenties. Aan de competenties E. Samenwerken en overleggen en I. Presenteren hecht men in de sportwinkels minder waarde dan gemiddeld.

#### Prestaties

De competentie die het laagst wordt beoordeeld is X. Ondernemend en commercieel handelen, maar de score ligt wel een stuk hoger dan gemiddeld. Opvallend is dat op competentie E. een stuk lager wordt gescoord dan gemiddeld. In de grafieken over de prestaties per werkproces is te zien dat deelnemers op de werkprocessen van kerntaak 1 lager scoren dan gemiddeld in de leerbedrijven. Werkproces 2.8 toont ook een lage score. Dit staat in verband met de lagere score op competentie E.. Verder wordt op de werkprocessen 2.1 en 2.2 wat hoger gescoord. De deelnemers in sportwinkels zijn dus meer klant- en verkoopgericht dan gemiddeld.

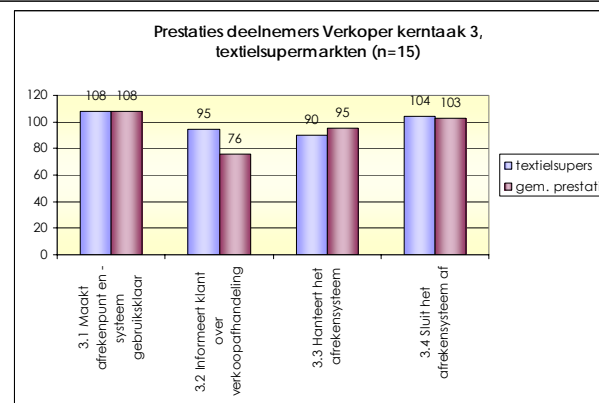
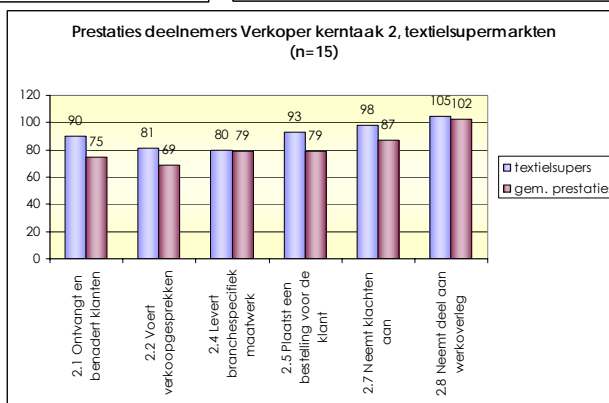
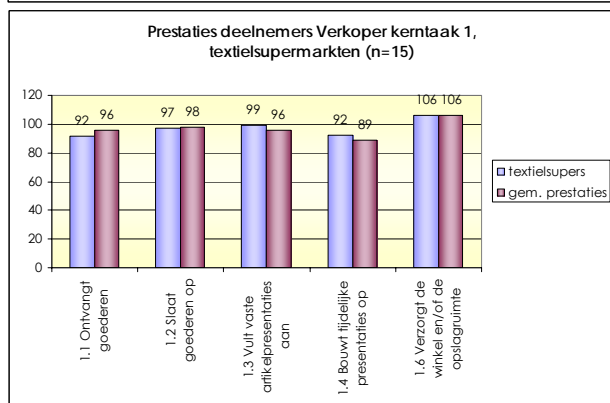
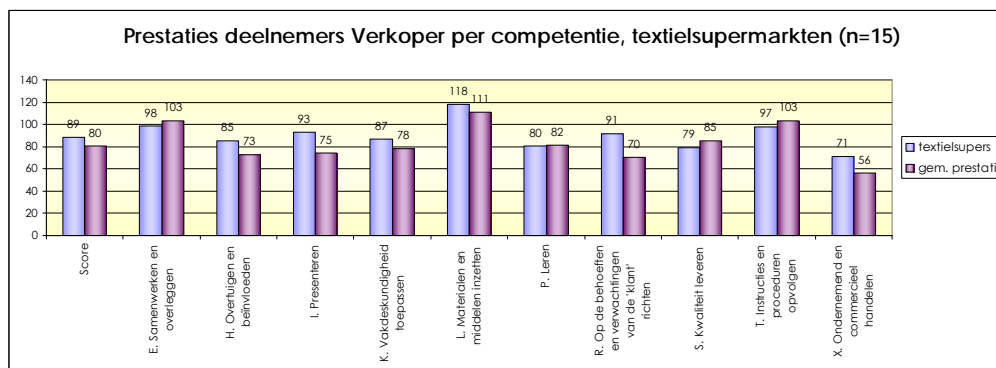
### 3.8. Normscores en prestaties deelnemers in modewinkels



## CONCLUSIES

- Normscores** In modewinkels vindt men I. Presenteren, R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten en X. Ondernemend en commercieel handelen de belangrijkste competenties. Verder is in de modewinkels de competentie H. belangrijker dan gemiddeld. Aan de competentie L. Materialen en midden inzetten hecht men in de modezaken minder waarde dan gemiddeld.
- Prestaties** Bij het beoordelen van de deelnemers is 90% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is meer dan gemiddeld (80% van de punten). De competenties die het laagst wordt beoordeeld is X., maar de score ligt wel hoger dan gemiddeld. Op alle competenties wordt hoger gescoord dan gemiddeld. Uitschieters zijn de scores van de competenties E. , L. en T. Op deze competenties wordt veel hoger gescoord dan gemiddeld. Competentie L vindt men echter minder belangrijk in de modewinkels.

### 3.9. Normscores en prestaties deelnemers in textielsupermarkten



## CONCLUSIES

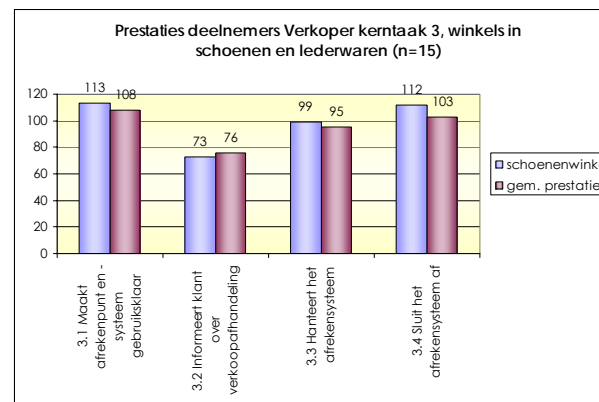
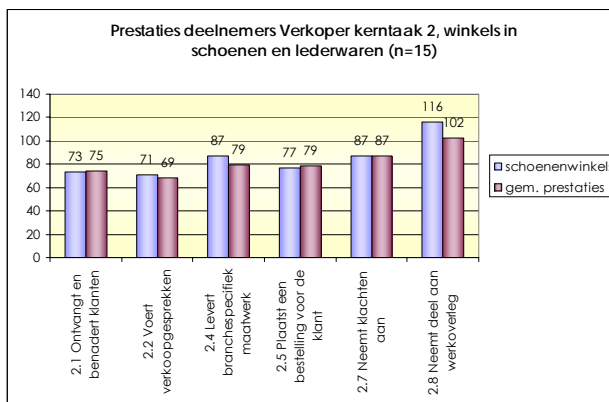
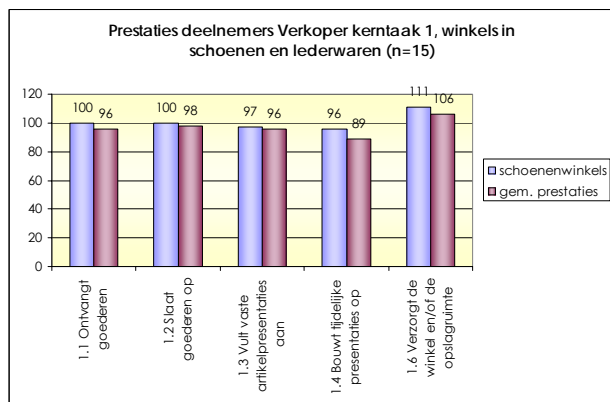
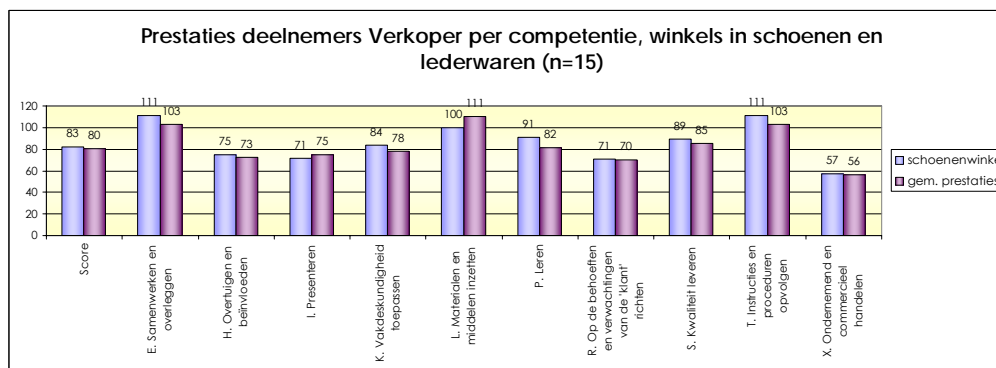
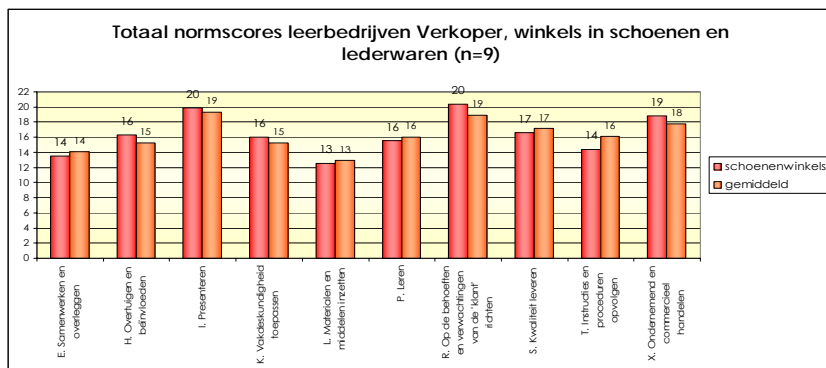
#### Normscores

In textielsupermarkten vindt men I., R., S. en X. de belangrijkste competenties. Alhoewel I. en R. minder belangrijk worden bevonden dan gemiddeld. Verder zijn de normen nagenoeg hetzelfde als het gemiddelde van de leerbedrijven.

#### Prestaties

Bij het beoordelen van de deelnemers is 89% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is meer dan gemiddeld (80% van de punten). De competentie die het laagst wordt beoordeeld is X. Ondernemend en commercieel handelen, maar de score ligt wel hoger dan gemiddeld. Positieve uitschieters zijn de scores van de competenties I. Presenteren en R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten. Op deze competenties wordt veel hoger gescoord dan gemiddeld. In de grafieken over de prestaties per werkproces is te zien dat deelnemers relatief hoog scoren op de werkprocessen binnen kerntaak 2. De hogere score bij werkproces 3.2 valt ook op. De deelnemers in textielwarenhuizen zijn dus meer klant- en verkoopgericht dan gemiddeld.

### 3.10. Normscores en prestaties deelnemers in schoenenwinkels



## CONCLUSIES

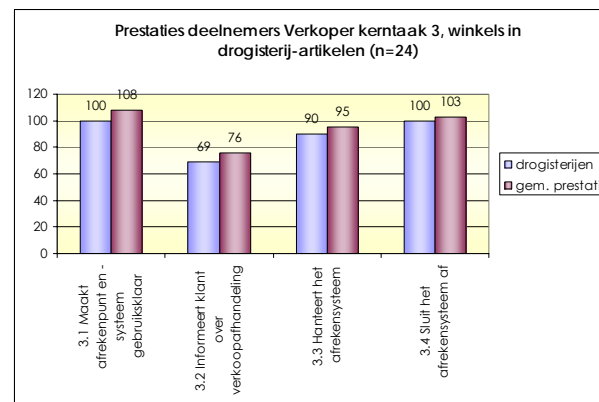
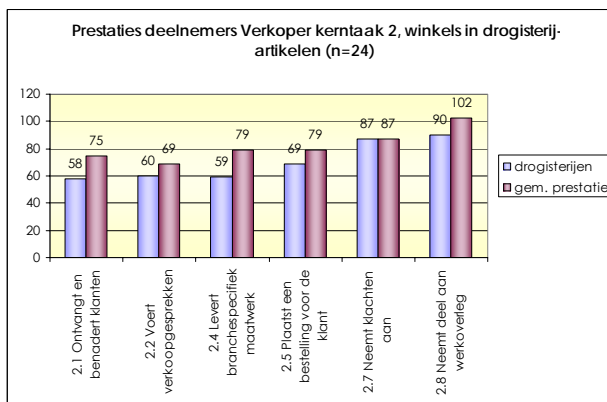
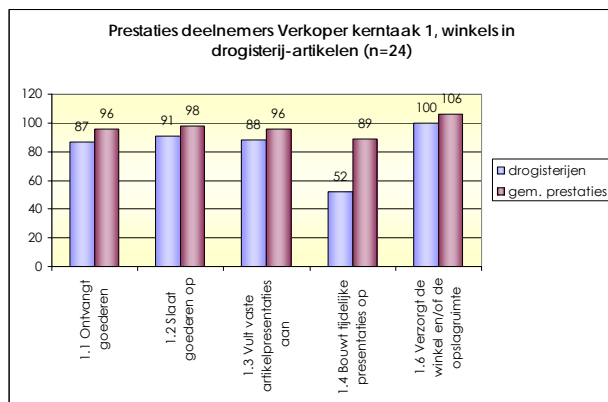
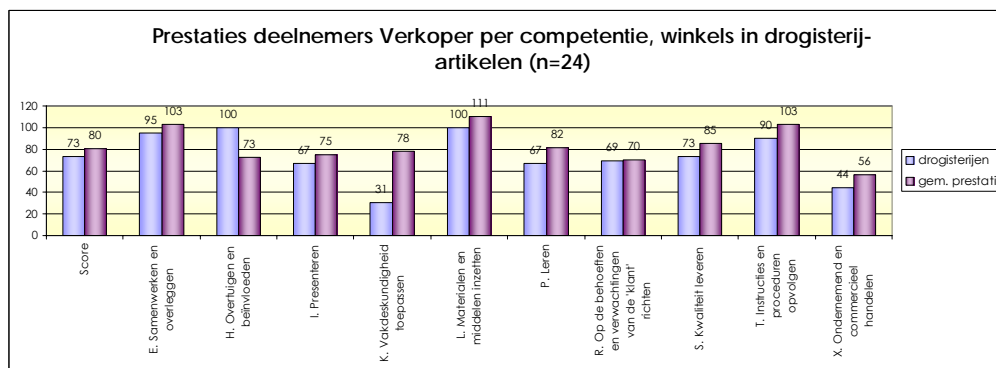
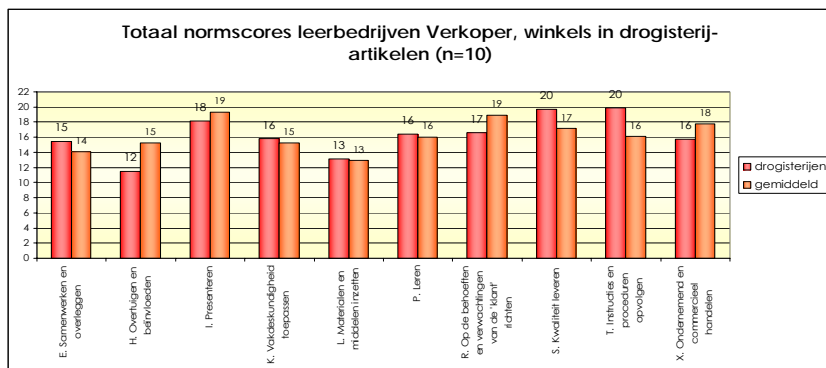
### Normscores

In schoenenwinkels vindt men I. Presenteren, R. Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten en X. Ondernemend en commercieel handelen de belangrijkste competenties. Deze competenties vindt men nog belangrijker dan gemiddeld. Aan de competentie T. hecht men in de specialzaken minder waarde dan gemiddeld.

### Prestaties

Bij het beoordelen van de deelnemers is 83% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is nagenoeg gelijk aan gemiddelde (80% van de punten). De competentie die het laagst wordt beoordeeld is X. Ondernemend en commercieel handelen. Hier schieten de deelnemers tekort. Op alle competenties en werkprocessen scoren de deelnemers rond het gemiddelde van de leerbedrijven. Op de werkprocessen 2.1, 2.2 en 3.2 waar klantencontact bij speelt worden deelnemers lager beoordeeld. Hier liggen dus de ontwikkelpunten.

### 3.11. Normscores en prestaties deelnemers in drogisterijen



## CONCLUSIES

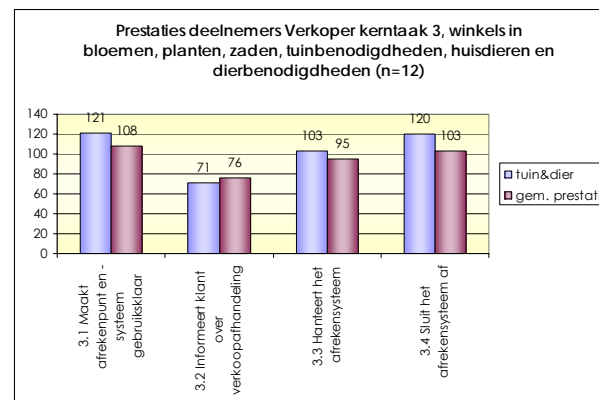
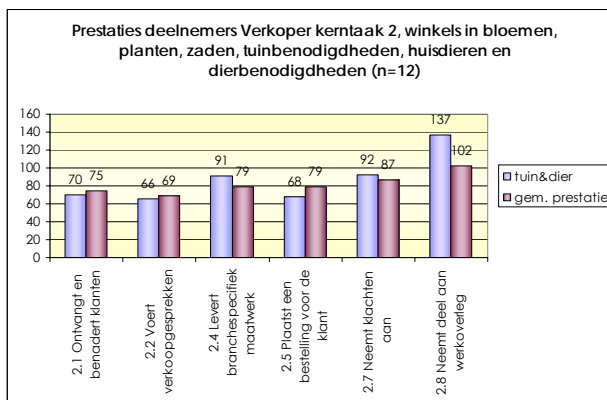
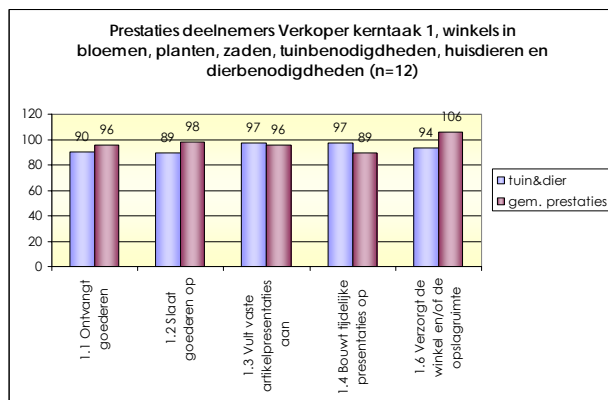
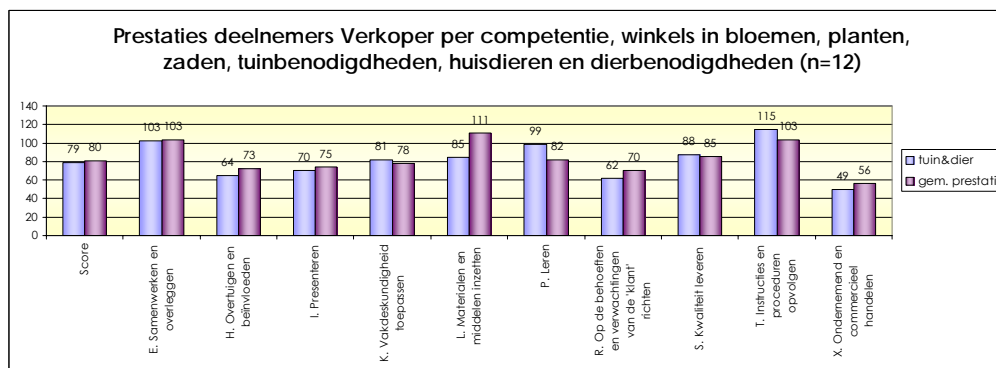
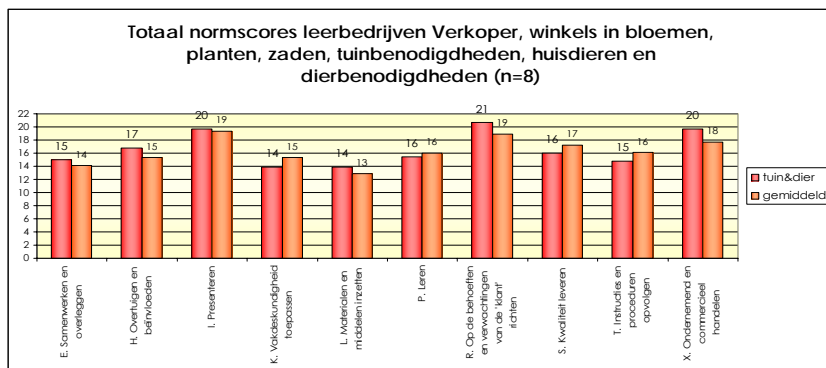
#### Normscores

In drogisterijen vindt men I, S. en T. de belangrijkste competenties. Opvallend is dat de nadruk met name ligt op de competenties S. en T.. Daarnaast valt op dat in drogisterijen aan competenties H., R. en X. minder waarde dan gemiddeld wordt gehecht. Dit terwijl in de meeste overige leerbedrijven deze competenties als belangrijkste worden aangegeven.

#### Prestaties

Bij het beoordelen van de deelnemers is 73% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is minder dan gemiddeld (80% van de punten). De competenties die erg laag worden beoordeeld zijn K. Vakdeskundig handelen en X. Ondernemend en commercieel handelen. De enige positieve uitschieter is competentie H. Overtuigen en beïnvloeden. Deze competentie wordt echter het minst belangrijk bevonden in de drogisterijen. In de grafieken over de prestaties per werkproces is te zien dat deelnemers bij ieder werkproces (met uitzondering van 2.7) lager scoren dan gemiddeld. Met name bij werkproces 1.4 schieten de deelnemers tekort.

### 3.12. Normscores en prestaties deelnemers in winkels voor tuin&dier



## CONCLUSIES

#### Normscores

In winkels voor tuin & dier (bijvoorbeeld de Boerenbond) vindt men I., R. en X. de belangrijkste competenties. Verder zijn in deze winkels de competenties E. en H. belangrijker dan gemiddeld. Aan de competentie K. en L. hecht men in de speciaalzaken minder waarde dan gemiddeld.

#### Prestaties

Bij het beoordelen van de deelnemers is 79% (zie Score) van de punten toegekend. Dit is nagenoeg gelijk aan gemiddeld (80% van de punten). De competenties die het laagst wordt beoordeeld is X. Ondernemend en commercieel handelen. Deze score ligt nog onder het gemiddelde van alle leerbedrijven. Ook de competenties H. en R. scoren relatief laag. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er meer verkoopvaardigheden worden verwacht van de deelnemers in deze winkels. Positieve uitschieters zijn de competenties P. en T.. In de grafieken over de prestaties per werkproces is te zien dat deelnemers wisselend scoren ten opzichte van het gemiddelde. Positieve uitschieter is werkproces 2.8.

## 4. Discussie

De onderzoeksresultaten roepen verschillende vragen op voor opleidingen, maar ook voor leerbedrijven en brancheorganisaties. Om de discussie binnen detailhandelsopleidingen aan te zwengelen vindt u hierbij een tweetal discussiepunten.

### Conclusie 1

De leerbedrijven leggen gemiddeld de lat het hoogst op competenties die te maken hebben met klantcontact; I. Presenteren, R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, en X. Ondernemend en commercieel handelen. Op deze competenties worden de deelnemers het laagst gewaardeerd!

### Discussiepunt 1

Wordt er binnen de opleiding Verkoper voldoende aandacht besteedt aan het voeren verkoopgesprekken? Vinden er bijvoorbeeld verkooptrainingen plaats binnen de opleiding?

### Conclusie 2

Wanneer de normscores van de branches met elkaar worden vergeleken, blijkt dat deze sterk uiteen lopen. Vergelijk bijvoorbeeld de normscores van supermarkten en modewinkels.

### Discussiepunt 2

Wat is het aandeel van branchespecifieke kennis binnen de opleiding? Met de komst van competentiegericht onderwijs is bij veel opleidingen de component branchekennis naar de BPV doorgeschoven. Is het onderwijs goed genoeg toegespitst op de verschillende branches?

***Bijlage 1 Stellingen per competentie en werkproces Verkoper Detailhandel***

Competenties	Beoordelingscriteria:
E. Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• werkzaamheden afstemt met collega's</li> <li>• met collega's de werkvolgorde en werkzaamheden bespreekt</li> <li>• regelmatig overlegt met collega's zodat de taakverdeling duidelijk is</li> <li>• op tijd de hulp inroept van collega's</li> <li>• op duidelijke manier informatie kan overdragen op collega's</li> <li>• met collega's deelt wat hem/haar is opgevallen tijdens het werk</li> <li>• collega's goed informeert bij het overdragen van een klacht</li> </ul>
H. Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de juiste argumenten gebruikt om de klant te overtuigen</li> <li>• in het contact met de klant overtuigend overkomt</li> <li>• ideeën goed kan overbrengen op klanten en collega's</li> <li>• zijn/haar mening kan onderbouwen</li> <li>• de klant kan overtuigen op basis van argumenten</li> <li>• met goede argument de klant kan overtuigen</li> <li>• de klant mogelijkheden aanreikt voor het gebruik van de artikelen</li> </ul>
I. Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zich dienstbaar opstelt naar klanten</li> <li>• enthousiast en actief overkomt</li> <li>• zich servicegericht opstelt</li> <li>• de wijze van benaderen afstemt op de klant</li> <li>• een duidelijke uitleg geeft aan klanten</li> <li>• op begrijpelijke wijze communiceert met klanten</li> <li>• een deskundige indruk maakt op klanten</li> </ul>
K. Vakkundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• goed op de hoogte is van het assortiment</li> <li>• de vraag van de klant kan koppelen aan de assortimentsmogelijkheden</li> <li>• op de juiste manier een artikelpresentatie kan bouwen</li> <li>• maatwerk levert aan klanten</li> <li>• bij het gebruik van het kassasysteem goed kan tellen en rekenen</li> <li>• voorbeelden gebruikt om klanten iets duidelijk te maken</li> <li>• bij het bouwen van een artikelpresentatie rekening houdt met de winkelformule</li> </ul>
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• op de juiste manier gebruik maakt van hulpmiddelen</li> <li>• bewust omgaat met materialen zodat verspilling wordt voorkomen</li> <li>• tijdig controleert of alle benodigdheden in voldoende mate aanwezig zijn</li> <li>• goed om kan gaan met het kassasysteem</li> <li>• zorgvuldig met materialen en middelen omgaat</li> <li>• een bestelling kan plaatsen met het bestelsysteem</li> <li>• de winkel goed schoon maakt</li> </ul>
P. Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• op zoek gaat naar informatie over (nieuwe) artikelen</li> <li>• op de hoogte blijft van ontwikkelingen op het eigen vakgebied</li> <li>• zijn/haar vakkennis bijhoudt</li> <li>• opmerkingen van de leidinggevende gebruikt om het eigen functioneren te verbeteren</li> <li>• leert van gemaakte fouten</li> <li>• werkt aan het verbeteren van zijn/haar zwakke punten</li> <li>• opmerkingen van collega's gebruikt om het eigen functioneren te verbeteren</li> </ul>
R. Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vriendelijk is in de omgang met klanten</li> <li>• door het stellen van vragen controleert of hij/zij de klant begrepen heeft</li> <li>• klanten op het juiste moment aanspreekt</li> <li>• de wensen, koop- en informatiebehoeften van de klant kan achterhalen</li> <li>• de juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang</li> <li>• klachten van klanten serieus neemt</li> <li>• in de gaten houdt of de klant tevreden is met het artikel</li> </ul>
S. Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de kwaliteit van zijn/haar werk in de gaten houdt</li> <li>• zorgt dat de werkzaamheden op schema liggen</li> <li>• werkt in het juist werktempo</li> <li>• foutloos verkooptransacties afhandelt</li> <li>• het werk op een ordelijke manier aanpakt</li> <li>• de werkzaamheden goed indeelt</li> <li>• controleert of de artikelen aan de kwaliteitseisen voldoen</li> </ul>
T. Instructies en	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bij een klacht de voorgeschreven (werk)procedures toepast</li> <li>• werkt volgens de procedures en instructies van het leerbedrijf</li> </ul>



T.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de veiligheidsvoorschriften in acht neemt</li> </ul>
T.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de werkzaamheden veilig uitvoert</li> </ul>
	<b>Werkproces 1.4 Bouwt tijdelijke presentaties op</b>
K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• goed op de hoogte is van het assortiment</li> </ul>
K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• op de juiste manier een artikelpresentatie kan bouwen</li> </ul>
K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bij het bouwen van een artikelpresentatie rekening houdt met de winkelformule</li> </ul>
L.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• op de juiste manier gebruik maakt van hulpmiddelen</li> </ul>
L.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewust omgaat met materialen zodat verspilling wordt voorkomen</li> </ul>
L.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zorgvuldig met materialen en middelen omgaat</li> </ul>
S.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• het werk op een ordelijke manier aanpakt</li> </ul>
S.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de werkzaamheden goed indeelt</li> </ul>
S.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• controleert of de artikelen aan de kwaliteitseisen voldoen</li> </ul>
	<b>Werkproces 1.5 Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte</b>
E.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• werkzaamheden afstemt met collega's</li> </ul>
E.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• met collega's de werkvolgorde en werkzaamheden bespreekt</li> </ul>
E.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• regelmatig overlegt met collega's zodat de taakverdeling duidelijk is</li> </ul>
L.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• op de juiste manier gebruik maakt van hulpmiddelen</li> </ul>
L.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewust omgaat met materialen zodat verspilling wordt voorkomen</li> </ul>
L.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tijdig controleert of alle benodigdheden in voldoende mate aanwezig zijn</li> </ul>
L.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de winkel goed schoon maakt</li> </ul>
T.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt volgens de procedures en instructies van het leerbedrijf</li> </ul>
T.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• doet wat wordt opgedragen</li> </ul>
T.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zich houdt aan instructies van collega's of leidinggevende</li> </ul>
T.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de veiligheidsvoorschriften in acht neemt</li> </ul>
T.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de werkzaamheden veilig uitvoert</li> </ul>

<b>Competentie</b>	<b>Kerntaak 2: Verkoopt en verleent service</b>  <b>Beoordelingscriteria:</b>
I. I. I. I. R. R. R.	<b>Werkproces 2.1 Ontvangt en benadert klanten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zich dienstbaar opstelt naar klanten</li> <li>• enthousiast en actief overkomt</li> <li>• zich servicegericht opstelt</li> <li>• de wijze van benaderen afstemt op de klant</li> <li>• vriendelijk is in de omgang met klanten</li> <li>• door het stellen van vragen controleert of hij/zij de klant begrepen heeft</li> <li>• klanten op het juiste moment aanspreekt</li> </ul>
K. K. K. P. P. P. P. P. P. P. P. R. R. R. R. X. X. X. X. X. X. X.	<b>Werkproces 2.2 Voert verkoopgesprekken</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• goed op de hoogte is van het assortiment</li> <li>• de vraag van de klant kan koppelen aan de assortimentsmogelijkheden</li> <li>• voorbeelden gebruikt om klanten iets duidelijk te maken</li> <li>• op zoek gaat naar informatie over (nieuwe) artikelen</li> <li>• op de hoogte blijft van ontwikkelingen op het eigen vakgebied</li> <li>• zijn/haar vakkennis bijhoudt</li> <li>• opmerkingen van de leidinggevende gebruikt om het eigen functioneren te verbeteren</li> <li>• leert van gemaakte fouten</li> <li>• werkt aan het verbeteren van zijn/haar zwakke punten</li> <li>• opmerkingen van collega's gebruikt om het eigen functioneren te verbeteren</li> <li>• vriendelijk is in de omgang met klanten</li> <li>• door het stellen van vragen controleert of hij/zij de klant begrepen heeft</li> <li>• de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant kan achterhalen</li> <li>• de juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang</li> <li>• gebruik maakt van de verkoopmogelijkheden die zich voordoen</li> <li>• het als een uitdaging ziet om zoveel mogelijk te verkopen</li> <li>• kansen voor aanvullende verkoop benut</li> <li>• mogelijkheden voor aanvullende verkoop benut</li> <li>• de klant een voorstel doet voor extra aankopen</li> <li>• actief zoekt naar verkoopkansen</li> <li>• kansen ziet voor bijverkoop</li> </ul>
K. K. P. P. P. P. P. P. P. P. S. S. S. S.	<b>Werkproces 2.3 Levert branchespecifiek maatwerk</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• goed op de hoogte is van het assortiment</li> <li>• maatwerk levert aan klanten</li> <li>• op zoek gaat naar informatie over (nieuwe) artikelen</li> <li>• op de hoogte blijft van ontwikkelingen op het eigen vakgebied</li> <li>• zijn/haar vakkennis bijhoudt</li> <li>• opmerkingen van de leidinggevende gebruikt om het eigen functioneren te verbeteren</li> <li>• leert van gemaakte fouten</li> <li>• werkt aan het verbeteren van zijn/haar zwakke punten</li> <li>• opmerkingen van collega's gebruikt om het eigen functioneren te verbeteren</li> <li>• de kwaliteit van zijn/haar werk in de gaten houdt</li> <li>• zorgt dat de werkzaamheden op schema liggen</li> <li>• het werk op een ordelijke manier aanpakt</li> <li>• de werkzaamheden goed indeelt</li> </ul>
L. L. L. R. R.	<b>Werkproces 2.4 Plaatsst een bestelling voor de klant</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• op de juiste manier gebruik maakt van hulpmiddelen</li> <li>• zorgvuldig met materialen en middelen omgaat</li> <li>• een bestelling kan plaatsen met het bestelsysteem</li> <li>• door het stellen van vragen controleert of hij/zij de klant begrepen heeft</li> <li>• in de gaten houdt of de klant tevreden is met het artikel</li> </ul>

E. E. E. R. R. R. T. T. T.	<b>Werkproces 2.5 Neemt klachten aan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• op tijd de hulp inroept van collega's</li> <li>• op duidelijke manier informatie kan overdragen op collega's</li> <li>• collega's goed informeert bij het overdragen van een klacht</li> <li>• vriendelijk is in de omgang met klanten</li> <li>• door het stellen van vragen controleert of hij/zij de klant begrepen heeft</li> <li>• klachten van klanten serieus neemt</li> <li>• bij een klacht de voorgeschreven (werk)procedures toepast</li> <li>• werkt volgens de procedures en instructies van het leerbedrijf</li> <li>• de werkzaamheden veilig uitvoert</li> </ul>
E. E. E. E.	<b>Werkproces 2.6 Neemt deel aan werkoverleg</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• regelmatig overlegt met collega's zodat de taakverdeling duidelijk is</li> <li>• op tijd de hulp inroept van collega's</li> <li>• op duidelijke manier informatie kan overdragen op collega's</li> <li>• met collega's deelt wat hem/haar is opgevallen tijdens het werk</li> </ul>

<b>Competentie</b>	<b>Kerntaak 3: Handelt verkooptransacties af</b>  <b>Beoordelingscriteria:</b>
L. L. L. T. T. T.	<b>Werkproces 3.1 Maakt afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• op de juiste manier gebruik maakt van hulpmiddelen</li> <li>• bewust omgaat met materialen zodat verspilling wordt voorkomen</li> <li>• goed om kan gaan met het kassasysteem</li> <li>• zorgvuldig met materialen en middelen omgaat</li> <li>• een bestelling kan plaatsen met het bestelsysteem</li> <li>• de winkel goed schoon maakt</li> </ul>
I. I. I. I. I. I. I. R. R. R.	<b>Werkproces 3.2 Informeert klant over verkoopafhandeling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zich dienstbaar opstelt naar klanten</li> <li>• enthousiast en actief overkomt</li> <li>• zich servicegericht opstelt</li> <li>• de wijze van benaderen afstemt op de klant</li> <li>• een duidelijke uitleg geeft aan klanten</li> <li>• op begrijpelijke wijze communiceert met klanten</li> <li>• een deskundige indruk maakt op klanten</li> <li>• vriendelijk is in de omgang met klanten</li> <li>• door het stellen van vragen controleert of hij/zij de klant begrepen heeft</li> <li>• in de gaten houdt of de klant tevreden is met het artikel</li> </ul>
L. L. L. S. S. S. S. T. T. T.	<b>Werkproces 3.3 Hanteert het afrekensysteem</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• op de juiste manier gebruik maakt van hulpmiddelen</li> <li>• goed om kan gaan met het kassasysteem</li> <li>• zorgvuldig met materialen en middelen omgaat</li> <li>• de kwaliteit van zijn/haar werk in de gaten houdt</li> <li>• werkt in het juist werktempo</li> <li>• foutloos verkooptransacties afhandelt</li> <li>• het werk op een ordelijke manier aanpakt</li> <li>• werkt volgens de procedures en instructies van het leerbedrijf</li> <li>• de veiligheidsvoorschriften in acht neemt</li> <li>• de werkzaamheden veilig uitvoert</li> </ul>
K. T. T. T.	<b>Werkproces 3.4 Sluit het afrekensysteem af</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bij het gebruik van het kassasysteem goed kan tellen en rekenen</li> <li>• werkt volgens de procedures en instructies van het leerbedrijf</li> <li>• de veiligheidsvoorschriften in acht neemt</li> <li>• de werkzaamheden veilig uitvoert</li> </ul>