beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Advies en leiding in de verkoop

Crebonr. 23070, 23195

» Verkoopadviseur (Crebonr. 25154)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Handel en ondernemerschap (Crebonr. 79080)

Penvoerder: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Het bestuur van Kenniscentrum Handel op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven Handel

Gevalideerd door: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Paritaire commissie van Aequor

Op: 12-06-2014

Op: 10-11-2015

Op: 18-11-2014

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 7

1. Beroepsspecifieke onderdelen 7

B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie 7

B1-K1-W1: Verzorgt de goederenontvangst/-opslag 8

B1-K1-W2: Verzorgt de winkelpresentatie 9

B1-K1-W3: Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen 9

B1-K1-W4: Voert activiteiten uit t.b.v. (online-)informatiesystemen 10

B1-K2: Optimaliseert verkoop 11

B1-K2-W1: Geeft uitvoering aan hospitality 12

B1-K2-W2: Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen 12

B1-K2-W3: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt 13

B1-K2-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten 13

B1-K2-W5: Neemt deel en/of leidt het werkoverleg 14

2. Generieke onderdelen 15

Profieldeel 16

P3: Verkoopadviseur 16

P3-K1: Voert verkoop- en adviestrajecten uit 16

P3-K1-W1: Geeft advies op maat/op locatie 17

P3-K1-W2: Doet een aanbod met prijsberekening 18

P3-K1-W3: Accepteert en registreert de verkooporder 18

P3-K1-W4: Regisseert de uitvoering van de order 18

P3-K1-W5: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod 19

P3-K1-W6: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie 19

Leeswijzer

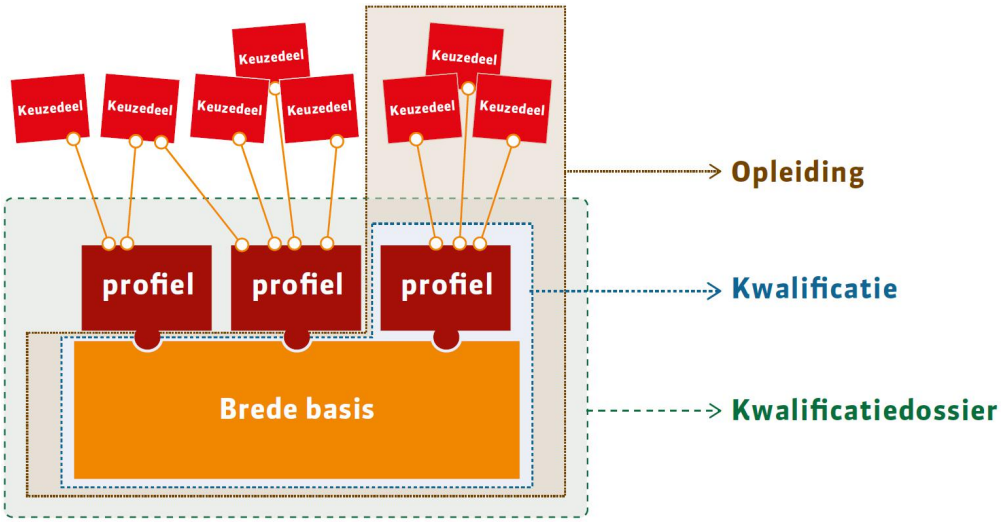
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom ‘vakkennis en vaardigheden’. Daarnaast kan in de kolom ‘gedrag’ een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Verkoopadviseur	3	Nee	vakopleiding

B1-K1	Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie	B1-K1-W1	Verzorgt de goederenontvangst/ -opslag
		B1-K1-W2	Verzorgt de winkelpresentatie
		B1-K1-W3	Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen
		B1-K1-W4	Voert activiteiten uit t.b.v. (online -)informatiesystemen

B1-K2	Optimaliseert verkoop	B1-K2-W1	Geeft uitvoering aan hospitality
		B1-K2-W2	Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen
		B1-K2-W3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt
		B1-K2-W4	Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten
		B1-K2-W5	Neemt deel en/of leidt het werkoverleg

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Eerste verkoper		
P1-K1	Geeft uitvoering aan verkoopactiviteiten	P1-K1-W1	Voert verkoopgesprekken
		P1-K1-W2	Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar
		P1-K1-W3	Handelt de verkoop af
		P1-K1-W4	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie
P1-K2	Geeft leiding aan een verkoopteam	P1-K2-W1	Maakt werkplanningen
		P1-K2-W2	Stuurt werkzaamheden aan
		P1-K2-W3	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de uitvoering van personeelsbeleid
		P1-K2-W4	Assisteert bij werving en selectie van medewerkers

P2	Verkoopspecialist		
P2-K1	Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit	P2-K1-W1	Adviseert en voert verkoopgesprekken
		P2-K1-W2	Maakt artikelen/producten op maat of gebruiksklaar
		P2-K1-W3	Handelt de verkoop af

P2	Verkoopspecialist		
		P2-K1-W4	Sluit het afrekensysteem af en verzorgt de geldadministratie
		P2-K1-W5	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod
		P2-K1-W6	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie

P3	Verkoopadviseur		
P3-K1	Voert verkoop- en adviestrajecten uit	P3-K1-W1	Geeft advies op maat/op locatie
		P3-K1-W2	Doet een aanbod met prijsberekening
		P3-K1-W3	Accepteert en registreert de verkooporder
		P3-K1-W4	Regisseert de uitvoering van de order
		P3-K1-W5	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod
		P3-K1-W6	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie

P4	Verkoopspecialist groene detailhandel		
P4-K1	Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt	P4-K1-W1	Verzorgt natuurlijke/levende producten in opslag en winkel
		P4-K1-W2	Adviseert over het volledige assortiment van natuurlijke/levende producten
		P4-K1-W3	Bedenkt toepassingen voor producten en voert deze uit
		P4-K1-W4	Handelt verkoop af en verleent service
		P4-K1-W5	Analyseert toeleveranciers en afzetmarkt

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De beroepsbeoefenaar werkt in de meeste gevallen in een winkel binnen het MKB of GWB, binnen de food- en/of non-foodsector. Hij werkt meestal binnen een verkoopteam onder leiding van een manager of ondernemer. Vanuit zijn functie en vakdeskundigheid heeft hij een begeleidende en adviserende rol over verkoop, advies en winkelbeheer. De branche en de specifieke functie zijn bepalend voor de accenten in de taakuitvoering.
Typerende beroepshouding
De beroepsbeoefenaar is makkelijk in de omgang met mensen en kan zich snel inleven in de klant om op de klantbehoefte in te springen. Hij heeft continu oog voor wat er gebeurt op de winkelvloer: wat doet de klant, wat doet de collega of medewerker en hoe ziet de winkel eruit. Afhankelijk van zijn expertise adviseert hij zijn leidinggevende ten behoeve van optimalisering van de verkoop, de presentaties, de klantbenadering en/of de inzet van medewerkers met als doel het bedrijfsresultaat te verbeteren. Hij combineert commerciële gedrevenheid en 'feeling' met de branche, waarin hij werkzaam is. Hij is bereid om zijn handen uit de mouwen te steken om de goederenstroom snel en adequaat te verwerken. Hij laat inzicht zien in de invloed van de goederenstroom op het goed bedienen van de klant. Hij neemt een persoonlijke, klantgerichte houding in de omgang met de klant. En tot slot heeft hij een eerlijke houding bij het werken met geld en gaat hij integer om met bedrijfsinformatie. Voor de uitvoering van het beroep is Engels of Duits vereist.
Resultaat van de beroepengroep
De beroepsbeoefenaar draagt door het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de goederen-, klanten- en/of geldstroom bij aan de commerciële doelstellingen van de onderneming. .

B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie
Complexiteit
Het verzorgen van de goederenstroom en winkelpresentatie zijn voor de beroepsbeoefenaar veelal routinematige werkzaamheden die hij uitvoert conform bedrijfsprocedures. Hij zorgt ervoor dat de werkzaamheden efficiënt, met zo min mogelijk derving, op een veilige wijze en volgens de eisen van de organisatie verlopen. Vanuit zijn expertise heeft hij bij deze werkzaamheden een voorbeeldfunctie en is vraagbaak voor collega's. Hij hanteert bij deze werkzaamheden procedures en past deze toe op verschillende situaties. Hij heeft kennis en vaardigheden met betrekking tot de goederenstroom (procedures, werkwijzen, kwalitatieve en kwantitatieve controle, goederenadministratie, presentatieplan, etc.) nodig. Deze zet hij ook in bij de begeleiding van collega's in het team.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende en begeleidende rol bij de verzorging van goederenontvangst- en -verwerking. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Door zijn begeleidende rol draagt hij gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het (routine)werk van collega's.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ Bezit kennis van afvalverwerking in de retail ▪ Bezit kennis van commerciele functies van winkelinterieur en -exterieur ▪ Bezit kennis van de relatie tussen artikelkenmerken en presentatiemogelijkheden ▪ Bezit kennis van een voorraadinventarisatie ▪ Bezit kennis van het (management)informatiesysteem

B1-K1: Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie

- Bezit kennis van beveiligingsplan
- Bezit kennis van dervingsplan
- Bezit kennis van presentatieplannen
- Bezit kennis van het registreren van geleidedocumenten
- Bezit kennis van schappenplan
- Bezit kennis van kwalitatieve goederencontrole
- Bezit kennis van kwantitatieve goederencontrole
- Bezit kennis van opslagmethoden i.r.t. de kenmerken van goederen
- Bezit kennis van presentatievormen in de retail
- Bezit kennis van RIE
- Bezit kennis van ruimteverdeling van de wvo
- Bezit kennis van servicegraad
- Bezit kennis van soorten voorraad
- Bezit kennis van vormen en kleurgebruik in presentaties
- Kan arbo verantwoord werken i.r.t. (persoonlijke) veiligheid, hygiëne en milieu
- Kan berekeningen maken met bestel- en levertijden
- Kan feedback in samenwerking- en begeleidingssituaties geven
- Kan formulieren invullen of schriftelijke informatie geven in Engels of Duits
- Kan geleidedocumenten registreren
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesystemeem hanteren
- Kan in begeleidingssituaties instructies geven
- Kan materialen en materieel t.b.v. de goederenstroom hanteren
- Kan overleggen met collega's, leveranciers, klanten, etc.
- Kan presentatietechnieken hanteren
- Kan promotiemateriaal kiezen/aanbrengen
- Kan schoonmaakmiddelen en -materialen gebruiken
- Kan voorraad- en bestelgegevens lezen
- Bezit kennis van procedure goederenontvangst/-opslag

B1-K1-W1: Verzorgt de goederenontvangst/-opslag

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de goederenontvangst en -opslag, communiceert de prioriteiten en aandachtspunten, zoals vrij toegankelijke opslagruimte, klantbestellingen, etc. aan collega's en inventariseert de retouren. In voorkomende gevallen begeleidt hij collega's door hen (extra) uitleg en instructies te geven, werkzaamheden voor te doen en hen aan te spreken bij risico's.
Bij de ontvangst van goederen controleert hij steekproefsgewijs aan de hand van de geleidedocumenten de levering op kwantiteit en kwaliteit. Hij handelt afwijkingen aan de levering met de vervoerder/leverancier af en zorgt dat de administratie rondom de goederenontvangst verzorgd is.
Ook controleert hij de opgeslagen goederen op kwaliteit en kwantiteit, meldt en/of administreert de afwijkingen.

Resultaat

De goederen zijn volgens de eisen van de organisatie ontvangen en opgeslagen.

Gedrag

- Brengt overzichtelijk in kaart welke goederen geleverd worden en toont inzicht in de prioriteiten en risico's bij het ontvangen van goederen en afhandelen van retouren.
- Kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Is alert op naleving van (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie en op afwijkingen in de goederenstroom en meldt deze tijdig.
- Voert de administratie rondom de goederenstroom correct en duidelijk uit.
- Geeft heldere instructies en constructieve feedback aan collega's ten aanzien van de werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren

B1-K1-W2: Verzorgt de winkelpresentatie

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar controleert of de staat van de totale presentatie van de winkel aan de eisen van de organisatie voldoen. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit, kijkt of de prijs- en artikelinformatie correct geplaatst is en controleert of de eventuele beveiliging is aangebracht. Hij signaleert afwijkingen en neemt bij afwijkingen maatregelen om de situatie te verbeteren: vult of past presentaties of informatie aan, verplaatst presentaties, past het presentatieplan aan, etc. Hij let ook op of collega's de voorgeschreven werkwijze volgen en onderneemt actie bij afwijkingen.
Hij verzamelt op basis van het presentatieplan materialen en artikelen/producten voor het opbouwen van een (tijdelijke) presentatie in de winkel. Hij combineert artikelen/producten, artikelinformatie en decoratie- en promotiematerialen o.a. op displays, op kopopstellingen en in etalages en beoordeelt het eindresultaat.

Resultaat

Commercieel aantrekkelijke winkelpresentatie op basis van het (aangepast) presentatieplan, -richtlijnen en instructies.

Gedrag

- Kiest geschikt materiaal en materieel en gebruikt deze veilig en verantwoord.
- Toont begrip van het presentatieplan, constructies en materialen, vormen en kleurstellingen en combineert deze zaken ten behoeve van een commerciële uitstraling.
- Houdt bij de werkzaamheden rekening met de ruimte, de presentatierichtlijnen en dervingsrisico's.
- Werkt ordelijk en systematisch in het licht van de voorgeschreven werkwijze.
- Houdt continu de wettelijke en organisatiespecifieke eisen met betrekking tot veiligheid, arbo, kwaliteit, tempo en aanwezigheid van klanten in de gaten en onderneemt binnen zijn bevoegdheid gepaste actie.
- Beoordeelt voortdurend het effect en de staat van de winkelpresentatie en onderneemt, direct en binnen zijn bevoegdheid, actie om verbeteringen door te voeren.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Materialen en middelen inzetten

B1-K1-W3: Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoop- en opslagruimte of laat dit doen. Hierbij let hij op de aantallen en afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert dit wanneer het nodig is. Hij formuleert voorstellen om de voorraad op het vereiste voorraadniveau te brengen en de gewenste servicegraad te bieden. In voorkomende gevallen plaatst hij de bestellingen voor het (vaste) assortiment.

Resultaat

Het benodigde voorraadniveau wordt bereikt, waardoor de gewenste servicegraad geboden kan worden en derving en nee-verkoop geminimaliseerd worden.

Gedrag

- Bepaalt de bestelling op basis van een juiste interpretatie van de voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad en met het oog op het minimaliseren van derving en nee-verkoop.
- Controleert zorgvuldig en systematisch de gegevens voor het bestelvoorstel/de bestelling en houdt hierbij rekening met de richtlijnen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K1-W4: Voert activiteiten uit t.b.v. (online-)informatiesystemen

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar controleert het informatiesysteem, bijvoorbeeld de webshop, intern communicatiesysteem of intra-/internet, op berichten. Hij gaat na welke activiteiten urgent en belangrijk zijn, pakt deze zelf op of legt deze bij een collega of leidinggevende neer. Hij maakt interne of online-bestellingen klaar, doet aanpassingen in het assortiment of promotie, etc.
Hij controleert of gegevens in het systeem actueel zijn, past deze waar mogelijk aan of meldt dit aan de verantwoordelijke. Hij registreert desgewenst de gevraagde gegevens en/of verwerkt aanpassingen in het systeem.

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:
De verkoopadviseur hanteert het (online-)informatiesysteem om informatie over klanten en voor de klant te verzamelen. Hij verwerkt deze informatie tot verkoopinformatie en gebruikt deze in het contact met de klant. Hij neemt ook informatie op in het systeem.

Resultaat

Activiteiten die voortvloeien uit (online-)systemen zijn opgepakt en/of uitgevoerd, passend bij de richtlijnen vanuit de organisatie.

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:
Informatie is verzameld ten behoeve van het verkooptraject.

Gedrag

- Is alert op meldingen en bepaalt daarin de juiste prioriteiten op basis van belang en urgentie.
- Toont discipline door zich te houden aan de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie.
- Controleert en administreert zorgvuldig en systematisch de gegevens.
- Toont inzicht in hoe hij in de uitvoering van zijn activiteiten kan aansluiten bij de behoeften van de klant en de doelen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:
- Maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en verwerkt deze tot toepasbare verkoopinformatie.
- Houdt zich aan de voorgeschreven werkwijze, instructies en procedures en draagt met deze werkwijze bij aan een up-to-date gegevens.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2: Optimaliseert verkoop

Complexiteit

De beroepsbeoefenaar werkt voor een groot deel alleen bij het optimaliseren van verkoop en assortiment, omdat het met name het opstellen en uitwerken is van voorstellen voor de leidinggevende. In overleg met de leidinggevende doet hij verbetervoorstellen of past deze aan.
Hij combineert verschillende standaardwerkwijzen om tot (innovatieve) voorstellen te komen, die ook aan de eisen van haalbaarheid en de organisatiedoelstellingen voldoen.

Hij heeft kennis en vaardigheden op het gebied van marketing, verkoopcijfers en hospitality nodig om voorstellen te beoordelen en met voorstellen te komen. Zo combineert hij cijfermatig inzicht en kennis van de ontwikkelingen op de markt en in de branche tot beargumenteerde voorstellen.
De werkzaamheden binnen deze taak wijken qua dynamiek en soort werkzaamheden (alleen, cijfermatig en rapportage) af van de rest van de werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar.

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:
De verkoopspecialist vervult vanuit zijn expertise de rol van vraagbaak. Hij ondersteunt zijn collega's waar mogelijk bij de taakuitvoering.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Bij het maken van voorstellen werkt de beroepsbeoefenaar voornamelijk alleen. Hij legt de voorstellen voor aan zijn leidinggevende en samen bespreken ze het. Met deze voorstellen ondersteunt hij het takenpakket van zijn leidinggevende.

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:
N.v.t.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Bezit basiskennis van duurzaam ondernemen
- Bezit handelskennis
- Bezit kennis over online verkopen
- Bezit kennis van brandpreventieve maatregelen
- Bezit kennis van beveiligingsplannen
- Bezit kennis van dervingsplannen
- Bezit kennis van het klachtenbeleid
- bezit kennis van marketingstrategien in de retail
- Bezit kennis van marktsegmentatie
- Bezit kennis van overlegvormen
- Bezit kennis van relevante klantbenadering- en winkel-/marketingconcepten
- Bezit kennis van retailingmix en de retailinstrumenten
- Bezit kennis van verkoopsystemen en distributievormen
- Bezit kennis van vormen van serviceverlening
- Bezit kennis van winkelformules
- Kan berekeningen maken met verkoopcijfers
- Kan berekeningen maken met voorraadgegevens
- Kan consumentengedrag typeren
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan ICT-vaardigheden i.r.t. (management)informatiesystemeem hanteren
- Kan klantgedrag typeren
- Kan levertijden bepalen
- Kan notities maken op formulieren
- Kan overleggen met collega's en klanten
- Kan reparatie-/tegoedbon en/of garantiebewijs uitschrijven
- Kan verbetervoorstel mondeling en/of schriftelijk verwoorden
- Kan verkoopcijfers (grafisch) presenteren
- Kan verkoopprognoses opstellen
- Kan voorraadkengetallen berekenen
- Kan wet- en regelgeving m.n.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren
- Heeft kennis van de productie- en retailketen van natuurlijke/levende producten

B1-K2: Optimaliseert verkoop

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:
N.v.t.

B1-K2-W1: Geeft uitvoering aan hospitality

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar zorgt dat het winkelinterieur en -exterieur voldoen aan de eisen van de organisatie voor ontvangst van de klant. Hij ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en maakt hen wegwijs in de winkel: hij nodigt de klant uit om informatie op te vragen, artikelen te bekijken en/of deel te nemen aan een activiteit in de winkel. Afhankelijk van de behoefte van de klant, kiest en onderneemt hij acties die gericht zijn op de klant. Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant.
Hij begeleidt collega's en houdt in de gaten of collega's attent zijn op de aanwezigheid van klanten en wijst hen daar zo nodig op. Wanneer nodig wijst hij collega's tijdelijk andere taken toe, zodat de klanten geholpen kunnen worden.

Resultaat

De ontvangst en benadering is gericht op het gastvrij ontvangen van de klant, het vergroten van een positieve winkelbeleving en aansluiten bij de klantverwachting, passend bij het marketingconcept en preventief werkend i.h.k.v. het voorkomen van derving.

Gedrag

- Stelt zich dienstbaar op en laat merken er voor de klant te zijn en laat zien het fijn te vinden dat de klant de winkel bezoekt.
- Weet in beperkte tijd contact op te bouwen met de klant, informatie over de klant te vergaren en te gebruiken in het contact met de klant.
- Is zich bewust van zijn eigen presentatie als visitekaartje voor de winkel.
- Durft in dialoog te gaan met de klant.
- Schat het type klant juist in en bepaalt passende benadering en inspringmoment.
- Ziet en herkent koopbehoefte en -kansen en speelt hierop in bij de klantbenadering.
- Toont overzicht te hebben over de winkelruimte, de werkzaamheden van collega's en de aanwezigheid van klanten.
- Anticipeert snel en flexibel op de aanwezigheid van klanten en de afstemming van werkzaamheden op de situatie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W2: Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar maakt binnen de mogelijkheden van de verkoopformule gebruik van registratiesystemen en analyseert de verkoopcijfers. Hij verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses. Hij analyseert desgewenst de oorzaak van de afwijking.
Hij maakt verder met de middelen die hem binnen de organisatie ter beschikking staan en gecombineerd met observaties analyses van het klantgedrag en klantprocessen.
Op basis van de analyses doet hij binnen de (organisatorische) mogelijkheden en de bedrijfsformule verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod, de communicatiekanalen, de klantbenadering, de personele bezetting, etc. om de verkoopcijfers te verbeteren en de klantstromen te optimaliseren. Hij bespreekt dit met zijn leidinggevende, onderbouwt zijn voorstel en past zijn voorstel zo nodig verder aan.

Resultaat

Voorstellen, die passen binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie, zijn gericht op het verbeteren van de verkoopresultaten.

Gedrag

- Toont cijfermatig inzicht door zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses weer te geven en maakt het groeipotentieel inzichtelijk met behulp van marktinzicht en met voorstellen hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.
- Presenteert de financiële consequenties van verschillende keuzes en voorstellen, gebruikt financiële informatie van de organisatie en onderbouwt de financiële haalbaarheid van de voorstellen.

B1-K2-W2: Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W3: Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar brengt in kaart hoe binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie het verkooppotentieel kan worden vergroot op de lokale markt, daarbij betrekt hij trends en ontwikkelingen ten aanzien van bde ranche. Hij onderzoekt bijvoorbeeld of binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie deelgenomen kan worden aan sociale media of lokale promotie-activiteiten. Hij brengt voor zijn leidinggevende de afwegingen in kaart en wat mogelijke opbrengsten en kosten zijn. Ook wanneer er nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsformule vormgegeven worden, bekijkt hij op welke manier deze het best kunnen worden ingezet om het effect zo groot mogelijk te laten zijn (zoals gebruik van online-toepassingen in de winkel).

Resultaat

Voorstellen, die passen binnen de bedrijfsformule/kaders van de organisatie, zijn gericht op het verbeteren van de resultaten van de onderneming op de lokale markt.

Gedrag

- Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen en onderzoekt kansen voor de organisatie op de (lokale) markt te vergroten: onderzoekt mogelijkheden op passend binnen de bedrijfsformule, haalbaarheid en kostenaspect.
- Toont inzicht in de lokale markt (o.a. gericht op de branche) bij het in kaart brengen van kansen en bedreigingen en kent de concurrenten.
- Maakt met de voorstellen inzichtelijk hoe de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd en wat de haalbaarheid en de noodzaak van de voorstellen zijn.
- Legt aan zijn leidinggevende duidelijk zijn ideeën uit en onderbouwt het verwachte resultaat, de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar ontvangt (online) een gericht verzoek tot serviceverlening, bestelling of klacht. Hij verzamelt alle gegevens voor het verzoek, de bestelling of de klacht, registreert deze en controleert of hij voldoende gegevens heeft om het verzoek, de bestelling of de klacht te kunnen behandelen. Hij gaat na bij welke bedrijfsprocedure het verzoek, de bestelling en/of de klacht past en past deze waar mogelijk toe. Hij informeert de klant over de behandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht. Eventueel draagt hij de verdere afhandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht over aan een collega.
Bij de afhandeling van een bestelling gaat hij over tot de verwerking ervan. Bij de afhandeling van verzoeken of klachten schat hij de impact van het verzoek of de klacht in en anticipeert daarop in de benadering van de klant. Hij stelt mogelijkheden en oplossingen voor aan de klant en onderhandelt hier mogelijkerwijs over. Wanneer de klant akkoord is met de afhandeling van het verzoek of de klacht, voert hij vervolgacties uit en administreert de gegevens hieromtrent en zo gewenst registreert hij de informatie.
Desgewenst verzorgt hij online interacties tussen klanten en de organisatie, handelt binnenkomende reacties/vragen op de website en/of social media account af en/of reageert op uitlatingen over de onderneming in andere (social) media, bijvoorbeeld op (ongerichte) vragen en klachten. Deze handelt hij op dezelfde wijze af als gerichte verzoeken en klachten.

Resultaat

De (online) verzoeken, bestellingen of klachten zijn professioneel volgens de (wettelijke) bedrijfsprocedures behandeld, geadministreerd en opgevolgd, gericht op het informeren en binden van (potentiële) klanten.

Gedrag

- Maakt volgens procedures melding van verzoeken, bestellingen en klachten en zorgt bij het overdragen van verzoeken en klachten dat de medewerker goed geïnformeerd is.
- Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, verzamelt alleen

B1-K2-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten

noodzakelijke informatie bij de klant, komt afspraken met de klant stipt na en neemt verzoeken en klachten serieus.
- Gaat integer en discreet om privacygevoelige gegevens en informatie.
- Is transparant naar de klant toe over de afhandeling van (online) verzoeken, bestellingen en klachten.
- Hanteert bedreven de voorgeschreven (werk)procedures en reageert consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, het (social media)protocol en de normen en waarden.
- Communiceert zakelijk en kort en stemt de (schriftelijke) communicatie af op de ontvanger (taalniveau, vermijdt onnodig jargon).
- Schat de commerciële kans, het afbreukrisico en/of kostenaspect realistisch in en bepaalt vanuit die invalshoek passende mogelijkheden en oplossingen.
- Ziet verzoeken en klachten als een mogelijkheid tot verbetering en/of vernieuwing; heeft de intentie om van een klagende klant in het vervolg zijn beste klant te maken.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen, Ethisch en integer handelen

B1-K2-W5: Neemt deel en/of leidt het werkoverleg

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar bespreekt in het werkoverleg ervaringen van de werkvloer en in de samenwerking en brengt opvallende zaken in. Hij verzamelt zo mogelijk daarvoor informatie en stelt waar nodig aanvullende vragen of geeft antwoorden. Hij doet voorstellen ten aanzien van het assortiment en/of (verbetering van) de serviceverlening aan de klanten, of om kosten te reduceren en/of omzet te verhogen.

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:
De verkoopadviseur bereidt het werkoverleg voor door trends en ontwikkelingen bij te houden. Hij bespreekt relevante trends en ontwikkelingen in de branche/sector in het werkoverleg, mogelijk middels een presentatie. Ook kan het voorkomen dat hij nieuwe werkwijzen introduceert door middel van een instructie of demonstratie. Hij verwoordt hoe trends en ontwikkelingen en/of nieuwe werkwijzen kunnen bijdragen aan het uitbouwen van de marktpositie van de onderneming.

Resultaat

Het werkoverleg is gericht op het optimaliseren van de werkuitvoering en -sfeer: de leidinggevende en collega's zijn op de hoogte van opvallende zaken op de werkvloer en relevante knelpunte zijn besproken.

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:
Expertise wordt in het werkoverleg gedeeld met medewerkers.

Gedrag

- Deelt proactief wat hem is opgevallen tijdens zijn werk, vertelt duidelijk zijn idee hierover en doet mogelijk realistische verbetervoorstellen.
- Luistert actief naar de inbreng van anderen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren

Voor Verkoopadviseur geldt aanvullend:
- Staat open voor, pikt signalen op en gaat via verschillende bronnen actief op zoek naar trends en ontwikkelingen in de branche/sector.
- Bepaalt welke informatie waardevol is voor welke doelgroep, anticipeert hierop en stemt de informatie of de ander.
De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P3 Verkoopadviseur

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

Binnen de verkoopberoepen kenmerkt de verkoopadviseur zich als degene die klantgericht adviseert en een totaalaanbod aan klanten verkoopt. Hij is meestal werkzaam binnen de non-food, in het MKB en GWB. Hij vervult zijn functie mogelijk ook vanuit een showroom, maar komt ook zeker op locatie bij klanten

In zijn functie wordt een beroep gedaan op het inventariseren van de wens van de klant, die voor zijn eigen situatie een advies op maat wil. Het gaat hier meestal om langlopende trajecten. Vertrouwen winnen en een relatie opbouwen met de klant zijn essentieel in verkoop- en adviestraject. Op de hoogte zijn van ontwikkelingen in de branche is een pré.
Vanuit zijn expertise gebruikt hij al zijn kennis om klanten te inspireren, te verleiden en op specifieke wensen van de klant in te spelen.
Hij zet tevens zijn kennis van winkelpresentatie en promotie in bij het vernieuwend en inspirerend presenteren van het assortiment, bij het op maat of gebruiksklaar maken van artikelen en bij het persoonlijk adviseren. Hij deelt zijn expertise met zijn collega's en vervult daarmee de rol van vraagbaak.

Vanuit zijn expertise zijn de werkzaamheden gericht op de persoonlijke klantbenadering.

Beroepsvereisten

Nee

P3-K1 Voert verkoop- en adviestrajecten uit

Complexiteit

Bij het uitvoering geven aan verkoop- en adviestrajecten heeft de verkoopadviseur te maken met wisselende taken door de diversiteit aan klanten en verscheidenheid aan situaties. Het contact met de klant op verschillende momenten en/of het werken op locatie vereist afstemming van de werkwijzen op de klant en de situatie. Het doen van een aanbod en onderhandelen vraagt sensitiviteit voor de koopwens en -verwachting van de klant. De kaders waarbinnen hij ruimte heeft om te bewegen kunnen per situatie verschillen.

Van de verkoopadviseur wordt verwacht dat hij assortimentskennis, trends en ontwikkelingen continu bijhoudt en verbreedt en deze kennis inzet bij het adviseren van klanten en leidinggevende. Hij combineert verschillende werkwijzen en invalshoeken bij het advies met betrekking tot commercieel beleid aan de leidinggevende of bij het totaalaanbod aan de klant. Voor deze aanvullende taakstelling heeft hij kennis op het gebied van de branche en het assortiment nodig en vaardigheden op het gebied van verkopen en adviseren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De verkoopadviseur werkt bij het uitvoering geven aan verkoop- en adviestrajecten samen met collega's en leidinggevende. In veel gevallen treedt hij zelfstandig op in het contact met de klant en in enkele gevallen heeft hij eigen (commerciële) doelstellingen. Hij heeft in sommige gevallen een begeleidende rol voor collega's en draagt vanuit die rol gedeelde verantwoordelijkheid voor de resultaten van het team.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Bezit branchegerichte productkennis
- Bezit kennis over de assortimentsopbouw
- Bezit kennis over de assortimentssamenstelling
- Bezit kennis van algemene verkoopvoorwaarden
- Bezit kennis van branchewetgeving
- Bezit kennis van consumentenbehoeften
- Bezit kennis van consumentenrecht

P3-K1 Voert verkoop- en adviestrajecten uit

- Bezit kennis van de fasen van een verkoopgesprek
- Bezit kennis van de inhoud/structuur van een offerte
- Bezit kennis van het gebruik van social media voor commerciele doeleinden
- Bezit kennis van het onderhandelingsproces
- Bezit kennis van koopgedragbepalende factoren
- Bezit kennis van onderhandelingsvoorwaarden
- Bezit kennis van prijskortingen
- Bezit kennis van reclame-invloeden
- Bezit kennis van soorten offertes
- Kan assortiment beoordelen
- Kan betalings- en leveringsvoorwaarden toepassen
- Kan de fasen van het verkoopgesprek toepassen
- Kan een verkooporder verwerken in een (management)informatiesysteem
- Kan geschreven informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan gesproken informatie over het vakgebied in het Engels of Duits begrijpen
- Kan klanten informeren over betalingsmogelijkheden
- Kan klantgegevens analyseren i.r.t. assortimentssamenstelling
- Kan koopmotieven vertalen naar een product
- Kan koopsignalen opvangen
- Kan met klanten onderhandelen over prijs en leveringsvoorwaarden
- Kan offerteprijs bepalen
- Kan ontwikkelingen in de markt en verkoop- en assortimentsgegevens met elkaar verbinden
- Kan voor de retail relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren
- Bezit kennis van het retailinstrument commerciële presentatie
- Kan mondeling zaken regelen, informatie geven en contacten onderhouden in eenvoudig Engels of Duits

P3-K1-W1 Geeft advies op maat/op locatie

Omschrijving

De verkoopadviseur adviseert klanten over een totaalaanbod/combinatie van artikelen. In sommige gevallen gaat hij naar de klant toe of maakt hij een afspraak met de klant in de winkel om extra tijd uit te trekken voor advies, waarbij hij bij het advies mogelijk tekeningen maakt of producten demonstreert. Ook kan hij de resultaten toelichten van personal shopping.
Hij inventariseert met de klant de persoonlijke situatie en de smaak van de klant, stelt vragen over gebruikswensen, budget, etc. Hij draagt ideeën aan door combinaties te maken en deze visueel te maken. Wanneer hij voldoende informatie heeft over de wensen van de klant, werkt hij adviezen uit (mogelijk in de vorm van kleuradvies, tekeningen, berekeningen en/of offertes). Hij maakt vervolgafgspraken met de klant en bespreekt het totaalaanbod/combinatie van artikelen en inventariseert wat nodig is om het aanbod om te zetten in verkoop (uitvoeren van handelingen, afspraken maken met de klant over levering en/of betaling, etc.).

Resultaat

De klant heeft een uitgebreid, vakdeskundig advies gekregen over de mogelijkheden van het aanbod van de organisatie voor zijn persoonlijke situatie en de verkoopadviseur heeft een helder beeld van wat nodig is om over te gaan tot verkoop.

Gedrag

- Verzamelt op klantgerichte wijze informatie van de klant en verwerkt deze informatie in het aanbod aan de klant.
- Toont betrokkenheid bij de klant in de verschillende klantgesprekken door de klant te laten op de hoogte te zijn van de situatie van de klant.
- Richt zich op het inspireren en enthousiasmeren van de klant bij het adviseren.
- Weet zich in te leven in de klant en vertrouwen te wekken.
- Geeft een vakdeskundig advies, dat getuigt van assortimentskennis en branchespecifieke eisen en regels.
- Verwerkt desgewenst trends en innovaties in het advies en/of doet passende koopsuggesties.
- Houdt rekening met de (commerciële) doelstellingen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Relaties bouwen en netwerken

P3-K1-W2 Doet een aanbod met prijsberekening

Omschrijving

De verkoopadviseur doet op basis van een verkoopgesprek of advies op maat een aanbod met prijsberekening of bepaalt de opbouw van het prijsaanbod. verkoopadviseur legt het aanbod voor aan de klant en onderhandelt wanneer nodig over prijs en voorwaarden. Voor het vaststellen van de uitvoerbaarheid en doorlooptijd van het aanbod controleert hij in het systeem de beschikbaarheid van de producten. Hij legt informatie vast en verzamelt waar nodig ontbrekende informatie. Hij legt het aanbod vast in een (digitaal) dossier.

Resultaat

De klant heeft een aantrekkelijk aanbod gekregen, dat past bij zijn individuele wensen en dat commercieel verantwoord en uitvoerbaar is voor de organisatie.

Gedrag

- Maakt correcte prijsberekeningen en legt gegevens correct vast in het prijsaanbod/de offerte.
- Gaat eerlijk om met de financiële aspecten.
- Toont commercieel inzicht bij het doen van het aanbod en speelt daarbij in op de emoties van klanten.
- Heeft de leiding in het gesprek, hanteert overtuigende argumenten, houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte en stuurt aan op een akkoord van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

P3-K1-W3 Accepteert en registreert de verkooporder

Omschrijving

De verkoopadviseur bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en benadert zo nodig de klant om tot een verkooporder te komen. Hij sluit wanneer mogelijk de verkoop. Zo nodig stelt hij een verkoopcontract of orderbevestiging op. In enkele gevallen verwerkt hij een contante betaling. Hij handelt de order administratief af door de verkoop in het systeem te registreren en/of het contract/de orderbevestiging in het (digitaal) dossier op te nemen.

Resultaat

Het verkooptraject is juist afgerond en geregistreerd.

Gedrag

- Houdt zorgvuldig het lopende aanbod/offerte in de gaten en blijft contact houden met de klant.
- Is alert op (on)tevredenheids- en/of (indirecte) koopsignalen van de klant.
- Is nauwkeurig en integer bij het opstellen van verkoopcontracten of orderbevestigingen.
- Volgt procedures bij de administratieve afhandeling van de verkoop.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P3-K1-W4 Regisseert de uitvoering van de order

Omschrijving

De verkoopadviseur coördineert en bewaakt de uitvoering van de order. Hij doet dit aan de hand van de opdracht, de werkplanning en/of gemaakte afspraken met betrokkenen en de klant. Desgewenst plaatst hij bestellingen. In geval van afwijkingen, knelpunten en onvoorziene omstandigheden stuurt hij bij, zoekt hij oplossingen en neemt indien nodig contact op met de leverancier, uitvoerder en/of de klant.

Resultaat

De orders/afspraken zijn conform organisatieprocedures, het verkoopcontact of de overeenkomst verwerkt. Knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en opgepakt.

Gedrag

- Doet tijdig voorstellen om problemen op te lossen.
- Is alert op afwijkingen in het traject en handelt binnen de gegeven bevoegdheid zaken af.

P3-K1-W4 Regisseert de uitvoering van de order

- Denkt met de klant en de organisatie mee bij het aandragen van oplossingen: is servicegericht naar de klant.
- Volgt procedures om snel en correct bestellingen te plaatsen.
De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P3-K1-W5 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod

Omschrijving

De verkoopadviseur analyseert klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen en vormt zich een beeld van de gewenste assortimentssamenstelling en de opbouw daarbinnen. In de analyse neemt hij ook zaken als voorraadbeheer, omzetsnelheid en brutorendement mee. Ter verbetering van de serviceverlening en omzet doet hij verbetervoorstellen voor assortimentsaanpassing.

Resultaat

Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot het assortiment, gericht op verbetering van het financiële resultaat en het voorraadbeheer van de organisatie.

Gedrag

- Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen, rekent deze vlot voor, kan deze kennis in voorstellen en bij het beantwoorden van vragen over de voorstellen duidelijk overbrengen.
- Maakt met de voorstellen inzichtelijk hoe de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd en wat de haalbaarheid en de noodzaak van de voorstellen zijn.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

P3-K1-W6 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie

Omschrijving

De verkoopadviseur doet voorstellen voor de presentaties van de winkel en de promotie-activiteiten die vanuit de winkel worden ondernomen, bijvoorbeeld door aanpassing van het assortiment, nieuwe collecties en lokale activiteiten. Hij beoordeelt de presentatie van de winkel op basis van het sfeer- en winkelbeeld, reacties van klanten en de verkoopcijfers. Hij bekijkt de mogelijkheden om aanpassingen door te voeren, welk effect verwacht wordt, voert de aanpassingen door of doet hier een voorstel voor.Hij past binnen de kaders het presentatieplan aan, doet voorstellen voor de routing in de winkel en de etalages. Wanneer hij aanpassingen heeft doorgevoerd, bekijkt hij of de aanpassingen een gewenst effect hebben op het winkelresultaat.
Ook kijkt hij naar (lokale) promotie-activiteiten voor de winkel en onderzoekt hij de mogelijkheden van online-toepassingen en op het gebied social media. In zijn voorstellen aan zijn leidinggevende betrekt hij de huidige situatie in de winkel, de doelgroep en de ontwikkelingen in de bedrijfsformule, op de (lokale) markt en in de branche.

Resultaat

De voorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie richten zich op het behalen van de (commerciële) doelstellingen van de organisatie en passen binnen de bedrijfsformule.

Gedrag

- Toont bij het maken/aanpassen van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm en inzicht in de eisen van de organisatie
- Richt de voorstellen op het behalen van de (commerciële) doelstellingen van de organisatie en de eisen van de bedrijfsformule.
- Legt zijn ideeën uit en onderbouwt het verwachte resultaat uit, de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel aan zijn leidinggevende.
- Toont zich vindingrijk en creatief in de voorstellen.
- Laat in zijn voorstellen zien oog te hebben voor commerciële kansen en maakt deze concreet in het voorstel.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen