beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Logistiek
Crebonr. 23143

» Parts-/baliemedewerker (Crebonr. 25373)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Transport, scheepvaart en logistiek (Crebonr. 79070)

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Op: 20-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 7

1. Beroepsspecifieke onderdelen 7

B1-K1: Goederen/producten ontvangen en opslaan 7

B1-K1-W1: Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen/producten voor 8

B1-K1-W2: Ontvangt en controleert goederen/producten 9

B1-K1-W3: Slaat goederen/producten op 9

B1-K1-W4: Voert goederen/producten in het systeem in 9

B1-K2: Orders verzamelen 11

B1-K2-W1: Bereidt het verzamelen van orders voor 11

B1-K2-W2: Verzamelt orders 12

B1-K2-W3: Inventariseert (een deel van) de voorraad en/of (een deel van) de magazijninventaris 12

B1-K2-W4: Rondt het verzamelen van orders af 13

B1-K3: Goederen/producten verzenden 14

B1-K3-W1: Bereidt het verzenden van goederen/producten voor 14

B1-K3-W2: Controleert te verzenden goederen /producten 15

B1-K3-W3: Maakt goederen/producten verzendklaar 15

B1-K3-W4: Laadt goederen/producten en rondt het verzendklaar maken van goederen/producten af 16

2. Generieke onderdelen 17

Profieldeel 18

P2: Parts-/baliemedewerker 18

P2-K1: Verkoopt producten 18

P2-K1-W1: Inventariseert behoefte van de klant 19

P2-K1-W2: Adviseert de klant en doet een voorstel/aanbod 19

P2-K1-W3: Rondt verkoop (administratief) af 19

Leeswijzer

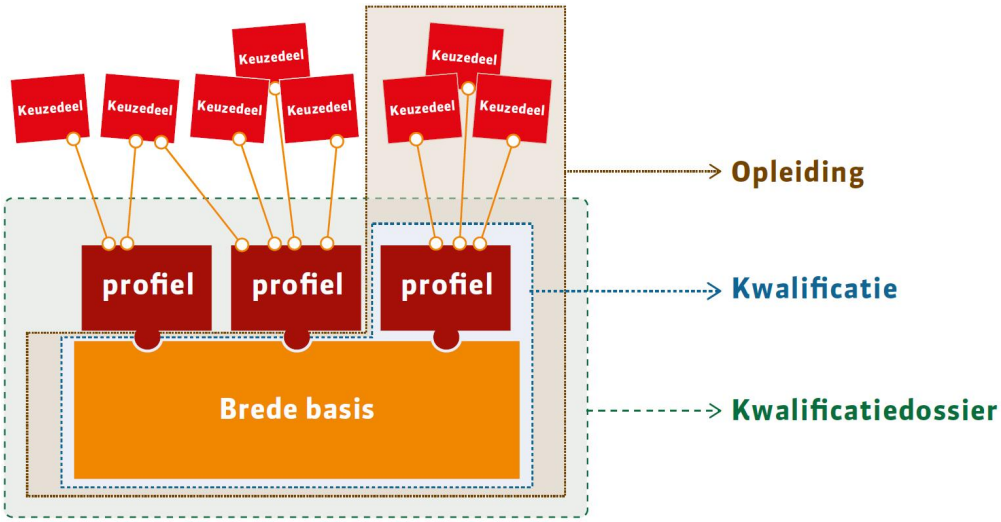
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

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 Parts-/baliemedewerker	2	Nee	basisberoepsopleiding

B1-K1	Goederen/producten ontvangen en opslaan	B1-K1-W1	Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen/producten voor
		B1-K1-W2	Ontvangt en controleert goederen/producten
		B1-K1-W3	Slaat goederen/producten op
		B1-K1-W4	Voert goederen/producten in het systeem in

B1-K2	Orders verzamelen	B1-K2-W1	Bereidt het verzamelen van orders voor
		B1-K2-W2	Verzamelt orders
		B1-K2-W3	Inventariseert (een deel van) de voorraad en/of (een deel van) de magazijninventaris
		B1-K2-W4	Rondt het verzamelen van orders af

B1-K3	Goederen/producten verzenden	B1-K3-W1	Bereidt het verzenden van goederen/producten voor
		B1-K3-W2	Controleert te verzenden goederen /producten
		B1-K3-W3	Maakt goederen/producten verzendklaar
		B1-K3-W4	Laadt goederen/producten en rondt het verzendklaar maken van goederen/producten af

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

P1	Logistiek medewerker
	Geen extra kerntaken en werkprocessen

P2	Parts-/baliemedewerker		
P2-K1	Verkoopt producten	P2-K1-W1	Inventariseert behoefte van de klant
		P2-K1-W2	Adviseert de klant en doet een voorstel/aanbod
		P2-K1-W3	Rondt verkoop (administratief) af

P3	Logistiek teamleider		
P3-K1	Coördineert logistieke werkzaamheden	P3-K1-W1	Bereidt de werkzaamheden van het logistieke team voor en verdeelt werk
		P3-K1-W2	Bewaakt de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden van het logistieke team

P3	Logistiek teamleider		
P3-K2	Levert een bijdrage aan het optimaliseren van het logistieke proces	P3-K1-W3	Bewaakt het materieel en materiaal en beheert (een deel) van het magazijn
		P3-K1-W4	Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden op de werkvloer
		P3-K1-W5	Organiseert en/of adviseert over het voorraadbeheer
		P3-K2-W1	Voert overleg met collega-teamleiders
		P3-K2-W2	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van logistieke deelprocessen
		P3-K2-W3	Organiseert werkoverleg met het team

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De logistiek beroepsbeoefenaar voert zijn werkzaamheden in een opslagruimte uit. Deze werkzaamheden kunnen betrekking hebben op de inslag/ontvangst van goederen/producten, en/of opslag, en/of verzamelen van goederen/producten en/of de uitslag/het verzendgereed maken van goederen/producten. Hij kan zijn werkzaam met betrekking tot het magazijnbeheer en het voorraadbeheer in alle branches en sectoren uitvoeren.
Typerende beroepshouding
De logistiek beroepsbeoefenaar, in dit dossier worden hiermee de logistiek medewerker, de parts-/baliemedewerker en de logistiek teamleider getypeerd, is zich bewust dat hij een belangrijke schakel vormt in de totale logistieke keten. Zijn werkwijze is bepalend om (team)doelstellingen te behalen in snelheid (accuratesse), fouten te voorkomen (kostenreductie) en veilig te werken. Uit zichzelf probeert hij schade te voorkomen, zijn eigen handelen voortdurend te controleren en initiatieven te nemen om de voortgang in het logistieke proces te bewaren. Het is van groot belang dat de logistiek beroepsbeoefenaar (persoonlijke) veiligheid, bedrijfsspecifieke regels en procedures, instructies, wet- en regelgeving op het gebied van Arbo, milieu en producthygiëne in acht neemt. Hij is gedisciplineerd om voortdurend de gevraagde kwalitatieve en kwantitatieve arbeidsprestatie te leveren. De werkzaamheden in de logistiek vragen lichamelijke inspanning: een goede gezondheid en een goede lichamelijke conditie zijn noodzakelijk. De logistiek beroepsbeoefenaar realiseert met zijn collega's de opgedragen doelstellingen. Hij participeert in het werkoverleg en communiceert proactief met interne en externe chauffeurs, leidinggevenden en overige collega's. De logistiek beroepsbeoefenaar is bereid om te werken op onregelmatige tijdstippen en rouleert in taken, wanneer dat nodig is. Hij krijgt te maken met verschillende logistieke systemen en werkt vaak voor meer klanten. Dit vereist een flexibele instelling.
Resultaat van de beroepengroep
De logistiek beroepsbeoefenaar heeft operationele taken uitgevoerd binnen het logistieke proces (in-, op- en uitslag van goederen/producten). Het logistieke proces verloopt efficiënt (snel, foutloos en veilig).

B1-K1: Goederen/producten ontvangen en opslaan
Complexiteit
De taken van de logistiek beroepsbeoefenaar bij het ontvangen van goederen/producten/de inslag en het opslaan er van, zijn voor een groot deel routinematig en worden uitgevoerd volgens de bedrijfsprocedures en met in achtneming van eventuele wettelijke regels. Tijdens het ontvangen en opslaan van goederen/producten is de logistiek beroepsbeoefenaar alert op het voorkomen van onveilige situaties en van mogelijke derving door het toepassen van een juiste (voorgeschreven) werkwijze. Bij constatering hiervan informeert hij de leidinggevende.
Voor Parts-/baliemedewerker geldt aanvullend: De parts-/baliemedewerker heeft algemene basiskennis en -vaardigheden nodig voor de uitoefening van deze taak. De toenemende complexiteit en geavanceerdheid van met name technische producten maakt het bij het leveren van onderdelen moeilijk om exact te bepalen welk onderdeel het juiste is. De parts-/baliemedewerker heeft productkennis nodig om te bepalen welk product moet worden geleverd. Indien nodig moet hij nadere detailgegevens kunnen achterhalen om zekerheid te verkrijgen over de juistheid van het bestelde/geleverde product.

B1-K1: Goederen/producten ontvangen en opslaan

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De logistiek beroepsbeoefenaar werkt bij het ontvangen en opslaan van goederen zelfstandig binnen een team, aangestuurd door de leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken (binnen teamverband) die hij opgedragen krijgt en toont hierbij discipline en zelfstandigheid.

De logistiek beroepsbeoefenaar lost (eenvoudige) problemen zelf op en schakelt hulp in wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of als hij zelf niet in staat is om deze op te lossen.

Voor Parts-/baliemedewerker geldt aanvullend:
N.v.t.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan (persoonlijke) beschermingsmiddelen controleren en gebruiken
- kan administratieve procedures toepassen
- kan communicatieve vaardigheden inzetten/toepassen
- kan kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf inzetten/toepassen
- kan derving herkennen
- kan eigenschappen en mogelijkheden van materieel en materiaal toepassen
- kan gebods-, verbods- en waarschuwingssignalen opvolgen
- kan ICT- en automatiseringstoepassingen (in de logistiek) gebruiken
- kan KAM-, veiligheidsvoorschriften en (wettelijke) regels toepassen
- kan losprocedures en/of -richtlijnen toepassen
- kan omgaan met stress
- kan opruimmethoden toepassen
- kan richtlijnen voor ergonomisch werken toepassen

Voor Parts-/baliemedewerker geldt aanvullend:
- bezit basiskennis van artikel- en locatiecodering
- bezit basiskennis van de gebruikelijke vaktermen binnen de branche
- bezit basiskennis van de invloeden van werkzaamheden op het milieu
- bezit basiskennis van gevaarlijke stoffen en gevaarsymbolen
- bezit basiskennis van het in een bedrijf gehanteerde assortiment
- bezit basiskennis van logistieke en bedrijfsprocessen
- bezit basiskennis van magazijnindelingen en/of magazijnlay-out
- bezit basiskennis van opslagmethodes en -condities
- bezit basiskennis van vrachtdocumenten
- kan digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (technische) informatie
- kan rapportagetechnieken beoordelen

B1-K1-W1: Bereidt het ontvangen en opslaan van goederen/producten voor

Omschrijving

De logistiek beroepsbeoefenaar bereidt zijn werkzaamheden met betrekking tot de ontvangst en opslag van goederen/producten voor. Bij het starten van de werkzaamheden verzamelt en leest hij informatie en verzamelt op basis daarvan materieel en materialen en controleert deze op bruikbaarheid en veiligheid.

Resultaat

De benodigde informatie om goederen/producten te gaan ontvangen en opslaan is bekend en het benodigde materieel en materiaal is verzameld en gereed voor gebruik.

Gedrag

- Gebruikt zijn deskundigheid bij het kiezen en controleren van geschikt materieel en geschikte materialen.
- Werkt bij het voorbereiden van ontvangst en opslag ordelijk.
- Volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W2: Ontvangt en controleert goederen/producten

Omschrijving

De logistiek beroepsbeoefenaar maakt voor het lossen van goederen/producten de losplaats vrij en toegankelijk. Voor het lossen beoordeelt hij aan de hand van de vervoersdocumenten dat de juiste goederen/producten bezorgd zijn. In overleg met de chauffeur lost hij in voorkomende gevallen goederen/producten uit een vervoerseenheid. Hij controleert ontvangen goederen/producten op kwaliteit en kwantiteit. Bevindingen en eventuele afwijkingen meldt hij. Hij zorgt ervoor dat de vrachtbrief en/of pakbon ondertekend is. Goederen/producten die niet aan de eisen voldoen verwerkt hij.

Resultaat

De juiste goederen/producten zijn ontvangen en gecontroleerd. De vrachtbrief en/of pakbon zijn/is ondertekend.

Gedrag

- Stemt duidelijk af met de leidinggevende en/of chauffeur.
- Gebruikt snelheid, precisie en coördinatie en hanteert hierbij de passende losmethoden.
- Volgt gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op.
- Registreert de controleresultaten, zoals een afwijking, accuraat.
- Controleert nauwkeurig de goederen/producten op kwaliteit en kwantiteit.
- Beoordeelt documenten zorgvuldig.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Kwaliteit leveren

B1-K1-W3: Slaat goederen/producten op

Omschrijving

De logistiek beroepsbeoefenaar verplaatst goederen/producten van het ontvangstgebied naar de (tijdelijke) locatie of van de bulkvoorraad naar de werkvoorraad. Hij maakt de opslagplaats vrij of gereed en de goederen/producten opslaggereed. Hij gaat na of de goederen/producten qua omvang en belasting opgeslagen kunnen worden op de beoogde locatie. Vervolgens verplaatst hij de goederen/producten naar de daarvoor bestemde opslaglocatie. Hier slaat hij de goederen/producten op en meldt de opslag. Nadat de opdracht is uitgevoerd, controleert hij of hij het opslaan van goederen/producten correct is uitgevoerd en ruimt de werkomgeving op. Indien van toepassing maakt hij schoon. Hij meldt de afronding van de opdracht en eventuele onvolkomenheden.

Resultaat

De goederen/producten zijn opgeslagen op de daarvoor bestemde locatie en de werkplek is opgeruimd.

Gedrag

- Maakt effectief en verantwoord gebruik van het juiste materieel en materialen.
- Controleert op nauwkeurige wijze of hij zijn werkzaamheden goed heeft uitgevoerd.
- Volgt gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

B1-K1-W4: Voert goederen/producten in het systeem in

Omschrijving

De logistiek beroepsbeoefenaar voert goederen/producten in het voorraadsysteem in. Hij controleert of de goederen/producten in het voorraadsysteem staan en of het invoeren van gegevens goed is gegaan. Eventuele onvolkomenheden signaleert en meldt hij aan zijn leidinggevende.

Resultaat

Goederen/producten zijn in het voorraadbeheersysteem ingevoerd.

B1-K1-W4: Voert goederen/producten in het systeem in
Gedrag
- Verwerkt het invoeren van gegevens snel en accuraat in het systeem. - Volgt gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op. - Meldt adequaat de afwijkingen. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2: Orders verzamelen

Complexiteit

De taken van de logistiek beroepsbeoefenaar bij het verzamelen van de goederen/producten van een order zijn voor een groot deel routinematig en worden uitgevoerd volgens de bedrijfsprocedures en met inachtneming van eventuele wettelijke regels.

Tijdens het verzamelen van de goederen/producten is de logistiek beroepsbeoefenaar alert op het voorkomen van onveilige situaties en van mogelijke derving door het toepassen van een juiste (voorgeschreven) werkwijze. Bij constatering hiervan informeert hij de leidinggevende.

Voor Parts-/baliemedewerker geldt aanvullend:
De parts-/baliemedewerker heeft algemene basiskennis en -vaardigheden nodig voor de uitoefening van deze taak.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De logistiek beroepsbeoefenaar werkt bij het verzamelen van orders zelfstandig binnen een team, aangestuurd door de leidinggevende. Hij voert de opdrachten uit die hij ontvangt en is daarbij gedeeltelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van het werk (binnen teamverband). Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken die hij opgedragen krijgt en toont hierbij discipline en zelfstandigheid.

De logistiek beroepsbeoefenaar lost (eenvoudige) problemen zelf op en schakelt hulp in wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen.

Voor Parts-/baliemedewerker geldt aanvullend:
N.v.t.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan (persoonlijke) beschermingsmiddelen controleren en gebruiken
- kan administratieve procedures toepassen
- kan communicatieve vaardigheden inzetten/toepassen
- kan kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf inzetten/toepassen
- kan derving herkennen
- kan eigenschappen en mogelijkheden van materieel en materiaal toepassen
- kan gebods-, verbods- en waarschuwingssignalen opvolgen
- kan ICT- en automatiseringstoepassingen (in de logistiek) gebruiken
- kan KAM-, veiligheidsvoorschriften en (wettelijke) regels toepassen
- kan omgaan met stress
- kan opruimmethoden toepassen
- kan richtlijnen voor ergonomisch werken toepassen

Voor Parts-/baliemedewerker geldt aanvullend:
- bezit basiskennis van artikel- en locatiecodering
- bezit basiskennis van de gebruikelijke vaktermen binnen de branche
- bezit basiskennis van de invloeden van werkzaamheden op het milieu
- bezit basiskennis van gevaarlijke stoffen en gevaarsymbolen
- bezit basiskennis van het in een bedrijf gehanteerde assortiment
- bezit basiskennis van logistieke en bedrijfsprocessen
- bezit basiskennis van magazijnindelingen en/of magazijnlay-out
- bezit basiskennis van orderverzamelmethodes
- bezit basiskennis van orderverzamelsystemen, orderverzameldocumenten en orderverzamelroutes
- kan rapportagetechnieken beoordelen

B1-K2-W1: Bereidt het verzamelen van orders voor

Omschrijving

De logistiek beroepsbeoefenaar bereidt zijn werkzaamheden tot het verzamelen van de order voor. Meestal op incidentele basis bereidt hij het inventariseren van (een deel van) de voorraad en/of het inventariseren van (een deel van) het magazijn voor. Bij het starten van de werkzaamheden verzamelt en leest hij informatie en hij verzamelt daarop het benodigd materiaal en/of materieel.

B1-K2-W1: Bereidt het verzamelen van orders voor

Resultaat

De benodigde informatie om goederen/producten te gaan verzamelen en/of om op (meestal) incidentele basis (een deel van) de voorraad en/of (een deel van) het magazijn te inventariseren is bekend en het benodigde materieel en/of materiaal is verzameld en gereed voor gebruik.

Gedrag

- Bepaalt op basis van de planning welk materieel en/of welke materialen nodig zijn voor het verzamelen van orders en op incidentele basis voor het inventariseren van (een deel van) de voorraad en/of het inventariseren van (een deel van) het magazijn.
- Werkt bij het voorbereiden van de opdracht ordelijk.
- Volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Kwaliteit leveren

B1-K2-W2: Verzamelt orders

Omschrijving

De logistiek beroepsbeoefenaar verzamelt de goederen/producten van de orders op basis van het gehanteerde systeem. Hij loopt/rijdt de route naar de desbetreffende locatie en verzamelt de juiste hoeveelheid van de juiste goederen/producten. Hij controleert de producten/goederen op onder andere aantallen en op beschadigingen en legt of stapelt de producten/goederen op of in het interne transportmiddel of op bijvoorbeeld een lopende band. Daarna verplaatst hij of een hulpmiddel de producten/goederen naar de daarvoor bestemde locatie.

Resultaat

De goederen/producten zijn verzameld, gecontroleerd en op de daarvoor bestemde locatie neergezet.

Gedrag

- Gebruikt lichamelijke kracht, snelheid, precisie en coördinatie en houdt rekening met de kenmerken van de goederen/producten.
- Maakt bij het verzamelen van goederen/producten effectief en verantwoord gebruik van materieel en materialen.
- Volgt gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W3: Inventariseert (een deel van) de voorraad en/of (een deel van) de magazijninventaris

Omschrijving

De logistiek beroepsbeoefenaar voert (een deel van) de voorraadinventarisatie en/of een inventarisatie (van een deel van) de magazijninventaris uit. Ten behoeve van de voorraadinventarisatie telt en controleert hij de op voorraad staande goederen/producten. Ten behoeve van de magazijninventarisatie telt en controleert hij het aanwezige materieel en materialen. De inventarisatieresultaten, afwijkingen en andere opvallende zaken meldt hij aan de leidinggevende.

Resultaat

Een nauwkeurig uitgevoerde controle van (een deel van) de voorraadinventarisatie en/of van (een deel van) de magazijninventarisatie.

Gedrag

- Telt en controleert (een deel van) de voorraad en/of de magazijninventaris zorgvuldig en systematisch.
- Volgt met discipline instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op.

B1-K2-W3: Inventariseert (een deel van) de voorraad en/of (een deel van) de magazijninventaris
De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W4: Rondt het verzamelen van orders af
Omschrijving
Nadat de opdracht uitgevoerd is controleert de logistiek beroepsbeoefenaar of hij het verzamelen van goederen/producten correct heeft uitgevoerd. Hij registreert dat de order is verzameld. In veel gevallen voert hij bij andere collega's een extra controle uit of laat hij zijn opdracht door een ander controleren. Hij ruimt de werkplek, verpakkingsmiddelen en ander materiaal op. Indien van toepassing maakt hij schoon. Materialen en materieel brengt hij terug. Hij meldt eventuele afwijkingen.
Resultaat
De werkzaamheden zijn volgens de eisen van het bedrijf afgerond: werkplek is opgeruimd en afwijkingen zijn gemeld.
Gedrag
- Maakt op een efficiënte manier de werkplek vrij van restanten/afval. - Bergt materieel en materialen veilig en nauwgezet op. - Gaat stapsgewijs na of de werkzaamheden conform de eisen/opdracht zijn uitgevoerd. Hij toont zich punctueel in het controleren en rapporteren van onvolkomenheden. - Volgt gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op. De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Goederen/producten verzenden

Complexiteit

De taken van de logistiek beroepsbeoefenaar bij de uitslag/het verzendgereed maken en verzenden van goederen/producten zijn voor een deel routinematig en worden uitgevoerd conform bedrijfsprocedures en met inachtneming van eventuele wettelijke regels.

Tijdens het verzenden van goederen/producten is de logistiek beroepsbeoefenaar alert op het voorkomen van onveilige situaties en van mogelijke derving door het toepassen van een juiste (voorgeschreven) werkwijze. Bij constatering hiervan informeert hij de leidinggevende.

Voor Parts-/baliemedewerker geldt aanvullend:
De parts-/baliemedewerker heeft algemene basiskennis en -vaardigheden nodig voor de uitoefening van deze taak.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De logistiek beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig binnen een team, aangestuurd door de leidinggevende. Hij voert de opdrachten uit die hij ontvangt en is daarbij gedeeltelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van het werk (binnen teamverband). Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken die hij opgedragen krijgt en toont hierbij discipline en zelfstandigheid.

De logistiek beroepsbeoefenaar lost (eenvoudige) problemen zelf op en schakelt hulp in wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen.

Voor Parts-/baliemedewerker geldt aanvullend:
N.v.t.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan (persoonlijke) beschermingsmiddelen controleren en gebruiken
- kan administratieve procedures toepassen
- kan communicatieve vaardigheden inzetten/toepassen
- kan kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf inzetten/toepassen
- kan derving herkennen
- kan eigenschappen en mogelijkheden van materieel en materiaal toepassen
- kan gebods-, verbods- en waarschuwingssignalen opvolgen
- kan ICT- en automatiseringstoepassingen (in de logistiek) gebruiken
- kan KAM-, veiligheidsvoorschriften en (wettelijke) regels toepassen
- kan laadprocedures en/of -richtlijnen toepassen
- kan omgaan met stress
- kan richtlijnen voor ergonomisch werken toepassen
- kan verpakkingsmiddelen en -methodes toepassen

Voor Parts-/baliemedewerker geldt aanvullend:
- bezit basiskennis van artikelcodering
- bezit basiskennis van de gebruikelijke vaktermen binnen de branche
- bezit basiskennis van de invloeden van werkzaamheden op het milieu
- bezit basiskennis van gevaarlijke stoffen en gevaarsymbolen
- bezit basiskennis van het in een bedrijf gehanteerde assortiment
- bezit basiskennis van logistieke en bedrijfsprocessen
- bezit basiskennis van vrachtdocumenten
- kan rapportagetechnieken beoordelen

B1-K3-W1: Bereidt het verzenden van goederen/producten voor

Omschrijving

De logistiek beroepsbeoefenaar bereidt zijn werkzaamheden met betrekking tot het verzendklaar maken van goederen/producten voor. Bij het starten van de werkzaamheden leest hij relevante informatie en verzamelt hij materieel en materialen.

Resultaat

Benodigd materieel en materiaal voor het verzenden van goederen/producten zijn verzameld.

B1-K3-W1: Bereidt het verzenden van goederen/producten voor

Gedrag

- Kiest op een weloverwogen wijze geschikt materieel en geschikte materialen.
- Werkt bij het voorbereiden van het verzamelen en verzenden van goederen ordelijk.
- Volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Kwaliteit leveren

B1-K3-W2: Controleert te verzenden goederen /producten

Omschrijving

De logistiek beroepsbeoefenaar controleert de te verzenden goederen/producten, bijvoorbeeld op juistheid, aantallen en kwaliteit. Ook controleert hij de wijze waarop de goederen/producten zijn verzameld en gestapeld. Hij verzorgt/regelt eventueel benodigde aanpassingen, zoals apart leggen van beschadigde goederen/producten en/of een tekort aanvullen.

Resultaat

De te verzenden goederen/producten zijn gecontroleerd.

Gedrag

- Controleert systematisch de te verzenden goederen/producten.
- Voert op basis van uitgevoerde controles aanpassingen gericht door.
- Volgt gedisciplineerd instructies en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op.

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

B1-K3-W3: Maakt goederen/producten verzendklaar

Omschrijving

De logistiek beroepsbeoefenaar verpakt te verzenden goederen/producten. Ook voert hij een laatste controle uit of de bijbehorende administratie klopt. Hij zet in voorkomende gevallen (retour)goederen, en/of emballage en/of overige verpakkingsmateriaal klaar en meldt eventuele afwijkingen. Deze (retour)goederen/producten en/of emballage en/of overig verpakkingsmateriaal verplaatst hij naar de daarvoor bestemde locatie. Hij voegt de bijbehorende documenten en/of informatie toe. Hij meldt eventuele afwijkingen.

Resultaat

De verzamelde (retour)goederen/producten zijn voorzien van passende bescherming/verpakking en van bijbehorende documenten en staan, eventueel met emballage en/of overig verpakkingsmateriaal, op de juiste plaats klaar voor verzending. Eventuele afwijkingen zijn gemeld.

Gedrag

- Stemt af met collega's en schakelt indien nodig hulp in.
- Gebruikt lichamelijke kracht, snelheid, precisie, coördinatie en houdt rekening met goederen-/productkenmerken en beladingsregels.
- Maakt effectief en verantwoord gebruik van materieel en materiaal.
- Volgt gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W4: Laadt goederen/producten en rondt het verzendklaar maken van goederen/producten af
Omschrijving
Op aanwijzingen van de chauffeur en/of leidinggevende laadt de logistiek beroepsbeoefenaar de goederen/producten in de vervoerseenheid. Hij verdeelt de goederen/producten over de laadruimte, stuwt en zekert deze. Dit laat hij door de chauffeur of de leidinggevende controleren. Hij sluit de order administratief in een (geautomatiseerd) systeem af. Hij meldt een collega/de leidinggevende dat de desbetreffende order gereed staat. Hij meldt eventuele afwijkingen.
Resultaat
De goederen/producten zijn zonder schade geladen, verdeeld en gestuwd. Afwijkingen zijn gemeld. De order staat afgemeld in het systeem.
Gedrag
- Communiceert duidelijk met de leidinggevende en/of chauffeur om zaken af te stemmen en/of te melden. - Gebruikt lichamelijke kracht, snelheid, precisie en coördinatie. - Maakt effectief en verantwoord gebruik van materieel en materialen. - Volgt gedisciplineerd instructies, aanwijzingen en bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften op. - Verricht nauwgezet administratieve handelingen. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Kwaliteit leveren

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

P2 Parts-/baliemedewerker

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De parts-/baliemedewerker werkt in een magazijn met een ontvangstpunt (balie en/of shop) voor interne en/of externe (B2B-)klanten. Naast de logistieke werkzaamheden voert hij ook verkooptaken uit: hij vervult als het ware een dubbelfunctie. Afhankelijk van de prioriteiten is hij te vinden bij het ontvangstpunt of in het magazijn. Naast het behalen van de logistieke doelstellingen zet hij zich tevens als aanspreekpunt in om (in-/externe) klant te informeren en verkooptransacties te verzorgen.

In contact met de klant heeft hij een klant- en servicegerichte houding, waarbij hij continu aandacht geeft aan commerciële kansen die zich voordoen. Hij weet welke producten het bedrijf te bieden heeft en kan deze vertalen naar voordelen voor de klant in een verkoopgesprek. Hij is communicatief vaardig en heeft oog voor de commerciële belangen van de totale organisatie. Ook bij de verkooptaken werkt hij gestructureerd en heeft hij zijn administratieve processen op het gebied van verkoop en klantencontact op orde.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Verkoopt producten

Complexiteit

De taken van de parts-/baliemedewerker bij het verkopen van producten zijn voor een deel routinematig en worden uitgevoerd volgens de bedrijfsprocedures.
De parts-/baliemedewerker komt gedurende zijn werkdag veelvuldig in contact met klanten. Deze momenten kunnen onaangekondigd zijn en daardoor in conflict komen met werkzaamheden die hij op dat moment uitvoert. Het is voor de parts-/baliemedewerker zaak dat hij de klant goed helpt, ondanks de drukte waarin hij op dat moment verkeert. De parts-/baliemedewerker heeft (basis)kennis en vaardigheden nodig voor de uitvoering van deze taak.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De parts-/baliemedewerker mag zijn werkzaamheden zelfstandig uitvoeren. Echter bij vragen die buiten zijn beslissingsbevoegdheid liggen moet hij zijn leidinggevende en/of een ervaren collega raadplegen. Hij is verantwoordelijk voor een goede ontvangst van de klant, het onderhouden van de relatie en het behalen van commercieel resultaat. Daarbij draagt hij zorg voor het bijhouden van het klantenregistratiesysteem. Hij werkt voornamelijk volgens (bedrijfs)procedures en voorschriften. De parts-/baliemedewerker toont in redelijke mate initiatief.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- bezit basiskennis van (verkoop)gesprekstechnieken
- bezit basiskennis van de (eigenschappen van) producten binnen het geboden assortiment
- bezit basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen, die binnen de branche veelvuldig gehanteerd worden
- bezit basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken binnen de branche
- bezit kennis van de gebruikelijke vaktermen binnen de branche
- bezit kennis van (voorraad)administratie- en/of facturatiesysteem
- bezit kennis van het in een bedrijf gehanteerde assortiment
- kan (klanten)registratiesysteem gebruiken
- kan omgangsvormen in het contact met zakelijke/particuliere klanten toepassen
- kan kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf inzetten/toepassen
- kan digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (technische) informatie
- kan het (voorraad)administratie- en facturatiesysteem toepassen
- kan informatie overdragen
- kan verkoop- en onderhandelingstechnieken toepassen

P2-K1-W1 Inventariseert behoefte van de klant

Omschrijving

De parts-/baliemedewerker begroet de (in-/externe) klant aan de balie of aan de telefoon. Hij gaat na op welke wijze hij van dienst kan zijn. Hij luistert en stelt vragen om de (koop)behoefte en de wensen van de klant te inventariseren. Indien nodig zoekt hij aanvullende informatie over de klant op in het systeem.
Wanneer hij hulp nodig heeft, schakelt hij zijn leidinggevende in.

Resultaat

De klant is welkom geheten. De parts-/baliemedewerker heeft een duidelijk beeld van de behoeften en wensen van de klant. Gegevens van de klant zijn aangevuld.

Gedrag

- Stelt zich actief op richting de klant om de klant zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn
- Richt zich op het verkrijgen van informatie om een duidelijk beeld te krijgen van wat de klant wil en betrekt hierbij de informatie die over de klant bekend is.
- Beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant heldere uitleg, waarbij hij zijn woordgebruik afstemt op het technisch begrip van de klant.
- Vraagt zijn leidinggevende tijdig om hulp bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden of de wijze waarop hij deze dient uit te voeren.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K1-W2 Adviseert de klant en doet een voorstel/aanbod

Omschrijving

De parts-/baliemedewerker doet de klant op basis van de verworven informatie een aanbod uit het assortiment. Hij geeft desgewenst een toelichting over de eigenschappen en voordelen van de voorgestelde producten. Hij beantwoordt vragen van de klant en maakt een inschatting van de kosten. Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven. Wanneer de gewenste producten niet op voorraad zijn, gaat hij na wat de levertijd is. Bijzondere bestellingen bespreekt hij met zijn leidinggevende.
Gegevens die hij niet paraat heeft, zoekt hij op.

Resultaat

De klant heeft een passende oplossing aangeboden gekregen binnen de gegeven voorwaarden en is op de hoogte van de mogelijkheden, mogelijke levertijd en kosten.

Gedrag

- Stelt op basis van de klantvraag één of meer oplossingen voor.
- Vertaalt producteigenschappen snel naar voordelen voor de klant en legt dit op een begrijpelijke wijze uit.
- Geeft de klant een realistische inschatting van de levertijd en kosten en rekent dit correct voor.
- Zoekt snel aanvullende producteigenschappen op in (digitale) informatiebronnen.
- Vraagt zijn leidinggevende tijdig om hulp bij onduidelijkheden over producten of levertijden.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Samenwerken en overleggen

P2-K1-W3 Rondt verkoop (administratief) af

Omschrijving

De parts-/baliemedewerker rondt de verkoop af. Hij noteert de gegevens van de klant en/of verwerkt deze in het digitale klantensysteem. Gemaakte afspraken omtrent producten en prijs noteert hij. Wanneer de klant direct wenst te betalen rondt hij de betaling af. Wanneer voorradig overhandigt hij de (interne) klant het product.

P2-K1-W3 Rondt verkoop (administratief) af
Resultaat
De verkoop is afgerond, afspraken en gegevens zijn genoteerd. Wanneer het product voorradig is, is dit overhandigd aan de klant.
Gedrag
- Noteert gegevens van de klant en gemaakte afspraken nauwkeurig en adequaat. - Maakt correcte berekeningen, gaat zorgvuldig om met geldzaken en verwerkt deze nauwkeurig in het systeem. - Stelt zich klantgericht op naar de klant door deze aanvullende info of hulp te bieden. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen