

BEROEPSKWALIFICATIE

Departementsverantwoordelijke groot verkooppunt

////////////////////////////////////// BK-0006-4

1. Globaal

1.1 TITEL

Departementsverantwoordelijke groot verkooppunt

1.2 DEFINITIE

Het organiseren en coördineren van de activiteit van afdelingen in een groot verkooppunt (food en/of non-food) en het coördineren van een team teneinde de commerciële doelstellingen van de onderneming te realiseren.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

5

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 4, 2023

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Bepaalt de verkoopdoelstellingen en zet de organisatie van het departement op poten (personeel, inplanting van producten, commerciële acties, ...)

Competentie 2:

Coördineert en controleert de activiteiten van een team

- Bepaalt prioriteiten
- Verleent hulp en advies bij problemen
- Stemt de planning af op de omvang van het personeelsbestand, contractuele uurregeling, arbeidswetgeving, de vaardigheden van de medewerkers alsook op de duur en volgorde van de opdrachten
- Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten
- Grijpt in bij verkeerd werk of gedrag van medewerkers
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Geeft leiding aan leidinggevendenden (rayonverantwoordelijken)

Competentie 3:

Superviseert de richtlijnen voor verkoop, personeel, hygiëne, veiligheid en milieu en in casu voedselveiligheid

- Ziet erop toe dat de veiligheids- en milieuregels worden gerespecteerd
- Ziet erop toe dat de regels voor voedselveiligheid worden gerespecteerd
- Ziet erop toe dat de regels ivm handelspraktijken, sociale zaken worden gerespecteerd

Competentie 4:

Superviseert het beheer van afdelingen en treft corrigerende maatregelen (producten uit de rekken doen halen, klanten informeren, ...) in geval van onregelmatigheden

- Controleert netheid van de rekken
- Controleert of rekken ordelijk aangevuld zijn
- Controleert of rekken gevuld zijn volgens het 'first in-first out' principe
- Laat niet-verkoopbare artikelen verwijderen uit de rekken

Competentie 5:

Verleent technische steun (advies, opleiding, ...) aan het team

- Geeft instructies en aanwijzingen
- Deelt kennis en ervaring met teamleden
- Geeft zelf het goede voorbeeld
- Biedt hulp wanneer nodig

Competentie 6:

Beheert de productvoorraden, bepaalt de nood aan aanvulling van de voorraden en doet de bestellingen

- Gebruikt software voor voorraadbeheer
- Houdt gegevens bij over het verbruik van producten
- Stelt een assortiment samen volgens verwachte verkoop, seizoengebondenheid
- Berekent de hoeveelheid voor de bestelling
- Vult een bestelbon in
- Contacteert leveranciers

- Test en selecteert nieuwe producten

Competentie 7:

Beheert de personeelszaken (aanwerving, opleiding, ...)

- Organiseert de vervangingen, de werving en selectie van nieuwe medewerkers
- Begeleidt nieuwe medewerkers of stagiairs of duidt een begeleider aan
- Houdt feedback-gesprekken over het functioneren van de medewerkers
- Houdt het vormingsaanbod actueel
- Stimuleert de deelname aan vormingsmomenten bij de medewerkers
- Vermijdt of grijpt in bij conflicten

Competentie 8:

Organiseert de promotie-acties voor klanten

- Stelt een actieplan op voor een reclamecampagne
- Stemt de actie af op de behoefte van de klant
- Legt de actieperiode vast
- Weegt de kostprijs van de actie af tegen de opbrengst
- Speelt in op het tijdstip van het jaar, evenementen in de omgeving, ...

Competentie 9:

Volgt de activiteitsgegevens van het departement (omzet, marge, aankopen, lasten, ...) op en analyseert en stelt verbeteringen voor

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)

Competentie 10:

Bepaalt de commerciële- en marketingstrategie van het departement

- Volgt regionale ontwikkelingen in de markt
- Volgt het aanbod van de concurrentie op
- Zoekt nieuwe mogelijkheden en kansen voor verkoop
- Past het assortiment aan wijzigingen aan (trends, onvoorziene omstandigheden, ...)
- Werkt verkoopdoelstellingen uit
- Werkt commerciële acties uit om de afgesproken doelstellingen te realiseren
- Vertaalt de strategische keuzes van het management naar de realiteit van het eigen departement

Competentie 11:

Behandelt dossiers (geschillen, ...) of maakt ze aan de betreffende dienst over

- Stelt de klant op de hoogte van de klachtenprocedure
- Verzamelt documenten
- Stelt een oplossing voor aan de klant
- Vraagt het akkoord van de klant met de oplossing
- Vult formulieren in

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van handelsrecht
- Basiskennis van personeelsbeheer

- Kennis van werkorganisatie
- Kennis van marketing
- Kennis van klanten of consumenten
- Kennis van regelgeving voor hygiëne, veiligheid, handel, product, milieu, privacy
- Kennis van de organisatie van de logistieke keten
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van technieken voor het leiden van een team
- Kennis van merchandisingtechnieken
- Kennis van financieel, boekhoudkundig en administratief beheer
- Kennis van commerciële technieken

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen organiseren: prioriteiten bepalen, inzetten personeel, controleren, bijsturen.
- Het kunnen toezien op de correcte uitvoering van de opdrachten ('first in-first out' principe, verwijderen van niet-verkoopbare artikels uit de rekken) en ingrijpen bij verkeerd werk of gedrag.
- Het kunnen erop toezien dat de regels voor voedselveiligheid en de veiligheids- en milieuregels gerespecteerd worden.
- Het kunnen bespreken van de uitvoering van de opdrachten en het delen van kennis met de medewerkers.
- Het kunnen bijhouden van gegevens over het verbruik van producten.
- Het kunnen berekenen van de hoeveelheid voor de bestelling en het invullen van een bestelbon, formulier.
- Het kunnen een klant op de hoogte stellen van de klachtenprocedure.

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen analyseren van de verkopen, deze vertalen naar realistische verkoopsdoelstellingen voor de toekomst en de organisatie van het departement hierop kunnen afstemmen. Het kunnen onderzoeken van commerciële en marketingontwikkelingen en deze synthetiseren tot nieuwe strategieën met het oog op de ontwikkeling van creatieve acties voor het departement.
- Het kunnen afstemmen van het personeelsbeleid en de planning op de vaardigheden van de medewerkers en op de duur en de volgorde van de opdrachten.

Motorische vaardigheden

- Geen specifiek motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- De logistieke systemen (inkoop, distributie, levering) worden in het geval van ketens in het hoofdkantoor ontwikkeld. Naar logistiek en bevoorrading toe moet de departementsverantwoordelijke echter in staat zijn voor zijn/haar departement de voorraden te beheren en bestellingen te doen binnen bestaande contracten.
- Daarnaast is ook de markt heel flexibel. Er zal bijvoorbeeld de afweging moeten gemaakt worden of niet zo mooi ogende producten nog uitgesteld worden met het risico dat het imago van het departement geschaad wordt.
- Rekening houden met een meervoudige context (meerdere van elkaar verschillende rayons, vb. droge voeding vs. kleding), piekperiodes (aan de kassa: dode momenten en super druk rond middag en avonden),...
- Een departementsverantwoordelijke heeft tussen de 10 tot 20 personen onder zijn directe verantwoordelijkheid. Hij/zij geeft leiding aan leidinggevenden, namelijk de rayonverantwoordelijken..

Handelingscontext

- Voedingsproducten zijn bederfbaar, passief en zeer delicaat. Het opvolgen dat de producten tijdig, hetzij zelf, hetzij door de medewerkers, uit de rekken worden gehaald, vraagt zeer grote oplettendheid.

Autonomie

Is zelfstandig in

- het dagelijks beheer; het organiseren van alle operationele en commerciële werkzaamheden van het departement (o.a. het uitvoeren van het personeelsbeleid,...) met het oog op het bereiken van doelstellingen
- het begeleiden van de medewerkers zodat ze hun taken volbrengen volgens de verwachte kwaliteit en productiviteit, het coachen/motiveren en zorgen voor een goede sfeer
- het plaatsen van alle producten in de rekken volgens een bepaalde methode en ervoor zorgen dat het voltallige personeel volgens die methode werkt

Is gebonden aan

- de richtlijnen van de winkelmanager of een gedecentraliseerde hr-verantwoordelijke in de regio bij de aanwerving van het verkoops personeel
- de regelgeving voor veiligheid, hygiëne en milieu en de regels die door de onderneming werden bepaald
- het feit dat het productgamma door de hoofdzetel wordt bepaald. Toch kan de departementsverantwoordelijke in sommige ketens bepalen, wegens zijn ligging, klanten,... bepaalde producten in het gamma op te nemen of meer onder de aandacht te plaatsen
- het algemeen commercieel beleid van de winkel/het hoofdkantoor voor wat betreft alle acties en promoties. Aan de hand van memo's weten de departementsverantwoordelijken wat hen te doen staat. Hij/zij heeft hierbij wel de ruimte om in te spelen op lokale evenementen, klanten populaties,...
- de diensten Verkoop en Marketing wat betreft commerciële acties, marketingstrategie en klachtenbehandelingen. De departementsverantwoordelijken dienen dit beleid uit te voeren.

Dit betekent dat zij deze strategie moeten kunnen vertalen voor het eigen departement en naar de medewerkers

- de richtlijnen van de winkelmanager wat betreft de verkoopdoelstellingen. De winkelmanager bepaalt doelstellingen voor zijn departement, in het kader van de algemene doelstellingen van het moederhuis of van de winkel

Verantwoordelijkheid

- het bepalen van de verkoopdoelstellingen en de organisatie van het departement
- de goede uitvoering van de activiteiten door de rayonverantwoordelijken en diens medewerkers
- de naleving van de richtlijnen op vlak van verkoop, personeel, hygiëne, (voedsel)veiligheid en milieu door de medewerkers van zijn/haar team
- rekken in zijn/haar afdeling die voldoen aan de vooropgestelde normen van orde, netheid en die gevuld zijn met artikelen conform de regels
- kennisdeling en het verlenen van technische ondersteuning aan medewerkers
- optimale productvoorraden en de bestellingen binnen zijn/haar departement
- de praktische organisatie van het departement en de rekrutering van de kandidaten
- het bereiken van de (commerciële en marketing) doelstellingen van zijn afdeling
- het opvolgen en analyseren van de activiteitsgegevens van het departement (omzet, marge, aankopen,...)
- het beheren van de productvoorraad, het bepalen van de nood aan aanvulling van de voorraden en het doen van bestellingen.

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.