

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van winkerverkoper (0447) als vermeld in artikel 1.

1. GLOBAAL

a. Titel

Winkerverkoper

b. Definitie

De winkerverkoper werkt klantgericht om producten/diensten aan particuliere klanten te verkopen teneinde de commerciële doelstellingen van de organisatie te realiseren.

c. Niveau

4

d. Jaartal

2019

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

- 1. Werkt oplossingsgericht (co 01805)
 - Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
 - Analyseert de aard van de problemen
 - Analyseert problemen in het proces
 - Werkt een passende oplossing uit
 - Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen
- 2. Werkt doelgroepgericht (co 01806)
 - Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
 - Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
 - Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
 - Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten/collega's
 - Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
 - Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten
- 3. Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid (co 01808)
 - Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
 - Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
 - Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
 - Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
 - Deelt kennis met collega's
- 4. Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties (co 01971)
 - Woont productpresentaties bij
 - Verzamelt informatie over marktontwikkelingen
 - Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten
 - Houdt de eigen kennis van het product en het assortiment op peil
 - Denkt mee over het opzetten van promotie-acties

- Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de collega's
 - Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en product vernieuwing
- 5. Werkt in teamverband (co 01968)
 - Communiceert effectief en efficiënt
 - Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken
 - Rapporteert aan leidinggevenden
 - Werkt efficiënt samen met collega's
 - Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op
 - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...)
- 6. Gaat professioneel om met diefstal en diefstalpreventie (co 03372)
 - Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie
 - Grijpt in op verdachte klanten, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures
 - Grijpt in bij diefstal rekening houdend met de eigen en andermans veiligheid, de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures
- 7. Gaat professioneel om met klanten (D121101 Id17964-c)
 - Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aan
 - Verwelkomt de klant professioneel en volgens bedrijfsinterne afspraken, ook al is het zeer druk in de winkel
 - Onthaalt klant via verschillende verkoopkanalen (online/offline).
 - Gebruikt digitale toepassingen om klantenprofiel te herkennen.
 - Zorgt voor een aangename sfeer
 - Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan (armen, handen, oogcontact...)
 - Vermijdt conflicten met klanten
 - Lost eventuele ontevredenheden op
 - Gebruikt efficiënt (digitale) communicatiemiddelen
 - Communiceert professioneel tijdens het verkoopproces
 - Stelt mogelijkheden tot optimalisatie rond het professioneel omgaan met klanten voor aan de leidinggevende
- 8. Stelt de aankoopwensen van de klant vast en adviseert over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie (D121101 Id17964-c/18118-c)
 - Schat in wanneer de klant wil worden geholpen
 - Stelt vloeiend en spontaan (open) vragen over de wens van de klant zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken
 - Kan online en klantencontact in de winkel activiteiten combineren
 - Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten
 - Past zich aan aan diverse klantenpopulaties (leeftijd, origine, taal, ...)
 - Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment
 - Geeft informatie over de kenmerken van de artikels (werking, gebruik,...) en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen.
 - Zorgt voor productbeleving (een product wordt zo gepresenteerd als iets wat als een belevenis wordt ervaren)
 - Zorgt voor winkelbeleving (de winkel wordt zo aan- en ingekleed dat er een beleving plaatsvindt)
 - Zoekt informatie op in aanwezigheid van de klant
 - Demonstreert of toont artikels
 - Raadt artikels aan in functie van de wensen van de klant
 - Geeft informatiemateriaal mee (stalen, brochures,...)
 - Houdt rekening met de identiteit van de retailer
 - Biedt bedrijfseigen diensten aan (afspelden, wegen, monteren...)

- Berekent prijsverschillen, kortingen,...
- 9. Sluit de verkoop af (D121101 Id18044-c/18118-c)
 - Stimuleert de klant tot een aankoopbeslissing
 - Sluit de verkoop af
 - Stelt aanvullende producten voor (meerverkoop)
 - Informeert de klant over de diensten bij/na verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...)
 - Plaatst, indien nodig, de bestelling volgens de bedrijfseigen procedures
- 10. Ontvangt betalingen en bedient de kassa (D121101 Id18044-c)
 - Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting
 - Bedient het kassa- en/of registratiesysteem
 - Voert professioneel en klantgericht de kassa- en/of registratieverrichtingen uit
 - Helpt klanten bij moeilijkheden met automatische betalingssystemen
 - Begeleidt verschillende klanten tegelijkertijd bij automatische kassasystemen
 - Roept op een klantvriendelijke manier hulp in bij te lange wachtrijen
 - Verwijdert/desactiveert diefstalbeveiliging
 - Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten
 - Zoekt klantgegevens op
 - Past klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toe
 - Past de verschillende betalingsmogelijkheden correct toe
 - Maakt een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen
 - Reageert adequaat op fraudepogingen
 - Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem
 - Geeft correct wisselgeld weer
 - Lost eenvoudige technische storingen op
 - Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier
 - Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming
- 11. Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteert deze op een commerciële manier (D121101 Id16582-c)
 - Brengt de prijs aan/in volgens richtlijnen of instructies (eventueel in elektronisch systeem)
 - Presenteert de producten volgens de principes van visual merchandising en/of de richtlijnen van de organisatie.
 - Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats
 - Verandert de opstelling van de producten volgens de commerciële planning
 - Speelt in op plaats- en tijdsgebonden mogelijkheden om producten creatief te presenteren binnen het gegeven kader
 - Maakt of regelt decoraties al dan niet themagebonden (pos-materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...)
 - Beveiligt deskundig de artikels
 - Controleert of de artikels juist geprijsd zijn
 - Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling...
 - Maakt producten klaar die online besteld werden
- 12. Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten (co 03271)
 - Vult producten aan volgens de verkoop en gangbare principes (first in-first out, versheid, nieuwe collectie,...)
 - Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen
 - Schikt producten permanent op een commerciële manier
 - Legt of hangt misplaatste artikels terug
 - Veroorzaakt geen hinder voor klanten bij de bevoorrading

- 13. Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen (D121101 Id18152-c)
 - Gebruikt software voor voorraadbeheer en voor het plaatsen van bestellingen
 - Houdt gegevens bij over de verkoop van producten
 - Telt de voorraad, manueel of scant met de actuele technologieën
 - Ondersteunt de inventarisering
 - Signaleert manco's
 - Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
 - Vult een bestelformulier in
 - Controleert de door te voeren bestelling
 - Contacteert leveranciers
 - Meldt tekorten van producten volgens bedrijfsafspraken
 - Plaatst een bestelling

- 14. Ontvangt goederen en producten en controleert de levering (D121101 Id18111-c)
 - Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren
 - Registreert de levering
 - Evalueert de kwaliteit van de levering (versheid, beschadigingen, gebreken, aantastingen,...)
 - Meldt leveringen die niet voldoen aan de bedrijfseigen richtlijnen
 - Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes (koeling, 'first in first out',...)

- 15. Onderhoudt de verkoopruimte en producten in de afdeling (co 03272)
 - Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte,...)
 - Beperkt en sorteert afval volgens de richtlijnen
 - Merkt de nood aan extra schoonmaakwerkzaamheden op en voert deze uit
 - Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud

- 16. Voert na-verkoop diensten uit (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...) (D121101 Id20803-c)
 - Onthaalt klanten met retourartikelen op een deskundig manier
 - Registreert de retourartikelen in het kassa- of registratiesysteem
 - Neemt een commerciële beslissing ifv het bevorderen van klantentevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure
 - Handelt de retour volgens de richtlijnen af (terugsturen, vernietigen, herstellen...)

- 17. Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures (co 03273)
 - Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier
 - Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht
 - Stelt een (commerciële) oplossing voor in het kader van de behoefte van de klant volgens de bedrijfseigen procedures
 - Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt
 - Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende
 - Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken,...)
 - Doet verbetervoorstellen ifv het voorkomen gelijkaardige klachten

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

- Basiskennis van handelsrecht
- Basiskennis van informatica
- Basiskennis multimedia
- Basiskennis van handelswetgeving
- Basiskennis van noodzakelijke attesten/vergunningen binnen de verkoop
- Basiskennis van ICT

- Kennis van (digitale) communicatietechnieken om zich vloeiend en spontaan uit te drukken zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken.
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)
- Kennis van typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten
- Kennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)
- Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid,...)
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van wet- en regelgeving ivm diefstalpreventie : rechten van personeel en van klant
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten
- Kennis van merchandisingtechnieken
- Kennis van prijsbepaling en BTW
- Kennis van technieken voor diefstalpreventie
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van voorraadbeheer: aanvultechnieken, rotatie, hoeveelheden
- Kennis van inventarisatietechnieken
- Kennis van schoonmaakmiddelen en -technieken
- Kennis van scantechnieken
- Kennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
- Kennis van milieu-,veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie
- Kennis van bediening van weegschalen
- Kennis van presentatietechnieken van producten
- Kennis van Frans (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over verkoop gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over verkoop gerelateerde thema's kunnen voeren, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van het digitale verkoopprocessen
- Kennis van verkoopdocumenten
- Kennis van bedrijfseigen procedures
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van zakelijk communicatietechnieken
- Kennis van producten, hun toepassingen en mogelijke alternatieven
- Kennis van promotionele acties
- Kennis van commerciële kengetallen
- Kennis van veiligheidsvoorschriften voor de organisatie

2.2.2 Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

- Schat in wanneer de klant wil worden geholpen
- Stelt vloeiend en spontaan (open) vragen over de wens van de klant zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken
- Kan online en klantencontact in de winkel activiteiten combineren
- Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten
- Past zich aan aan diverse klantenpopulaties (leeftijd, origine, taal, ...)
- Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment
- Geeft informatie over de kenmerken van de artikels (werking, gebruik,...) en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen.
- Zorgt voor productbeleving (een product wordt zo gepresenteerd als iets wat als een belevenis wordt ervaren)
- Zorgt voor winkelbeleving (de winkel wordt zo aan- en ingekleed dat er een beleving plaatsvindt)
- Zoekt informatie op in aanwezigheid van de klant
- Demonstreert of toont artikels
- Raadt artikels aan in functie van de wensen van de klant
- Houdt rekening met de identiteit van de retailer
- Stimuleert de klant tot een aankoopbeslissing
- Sluit de verkoop af
- Stelt aanvullende producten voor (meerverkoop)
- Informeert de klant over de diensten bij/na verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...)
- Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting
- Bedient het kassa- en/of registratiesysteem
- Voert professioneel en klantgericht de kassa- en/of registratieverrichtingen uit
- Helpt klanten bij moeilijkheden met automatische betalingssystemen
- Begeleidt verschillende klanten tegelijkertijd bij automatische kassasystemen
- Roept op een klantvriendelijke manier hulp in bij te lange wachtrijen
- Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten
- Zoekt klantgegevens op
- Past klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toe
- Past de verschillende betalingsmogelijkheden correct toe
- Maakt een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen
- Reageert adequaat op fraudepogingen
- Geeft correct wisselgeld weer
- Brengt de prijs aan/in volgens richtlijnen of instructies (eventueel in elektronisch systeem)
- Presenteert de producten volgens de principes van visual merchandising en/of de richtlijnen van de organisatie.
- Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats
- Verandert de opstelling van de producten volgens de commerciële planning
- Speelt in op plaats- en tijdsgebonden mogelijkheden om producten creatief te presenteren binnen het gegeven kader
- Maakt of regelt decoraties al dan niet themagebonden (pos-materialen, combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...)
- Controleert of de artikels juist geprijsd zijn
- Controleert de artikels op versheid, houdbaarheid, koeling...
- Maakt producten klaar die online besteld werden
- Vult producten aan volgens de verkoop en gangbare principes (first in-first out, versheid, nieuwe collectie,...)
- Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen

- Veroorzaakt geen hinder voor klanten bij de bevoorrading
- Gebruikt software voor voorraadbeheer en voor het plaatsen van bestellingen
- Houdt gegevens bij over de verkoop van producten
- Telt de voorraad, manueel of scant met de actuele technologieën
- Ondersteunt de inventarisering
- Signaleert manco's
- Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
- Vult een bestelformulier in
- Controleert de door te voeren bestelling
- Contacteert leveranciers
- Meldt tekorten van producten volgens bedrijfsafspraken
- Plaatst een bestelling
- Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren
- Registreert de levering
- Evalueert de kwaliteit van de levering (versheid, beschadigingen, gebreken, aantastingen,...)
- Meldt leveringen die niet voldoen aan de bedrijfseigen richtlijnen
- Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes (koeling, 'first in first out',...)
- Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte,...)
- Beperkt en sorteert afval volgens de richtlijnen
- Veroorzaakt geen hinder voor klanten tijdens het onderhoud
- Onthaalt klanten met retourartikelen op een deskundig manier
- Registreert de retourartikelen in het kassa- of registratiesysteem
- Neemt een commerciële beslissing ifv het bevorderen van klantentevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure
- Handelt de retour volgens de richtlijnen af (terugsturen, vernietigen, herstellen...)
- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten/collega's
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Gaat authentiek en volgens de bedrijfsprocedures om met bezwaren, weerstand en klachten
- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's
- Woont productpresentaties bij
- Verzamelt informatie over marktontwikkelingen
- Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten
- Houdt de eigen kennis van het product en het assortiment op peil
- Denkt mee over het opzetten van promotie-acties
- Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de collega's
- Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing
- Communiceert effectief en efficiënt
- Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken
- Rapporteert aan leidinggevenden
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op
- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...)
- Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie
- Biedt bedrijfseigen diensten aan (afspelden, wegen, monteren...)

- Plaatst, indien nodig, de bestelling volgens de bedrijfseigen procedures
- Berekent prijsverschillen, kortingen,...
- Onthaalt klanten met klachten op een deskundig manier
- Luistert actief en empathisch om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht
- Sluit de klachtbehandeling deskundig af (registratie, opvolging, doorverwijzen, bedanken,...)
- Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving aan
- Verwelkomt de klant professioneel en volgens bedrijfsinterne afspraken, ook al is het zeer druk in de winkel
- Onthaalt klant via verschillende verkoopkanalen (online/offline).
- Gebruikt digitale toepassingen om klantenprofiel te herkennen.
- Zorgt voor een aangename sfeer
- Neemt een uitnodigende lichaamshouding aan (armen, handen, oogcontact...)
- Vermijdt conflicten met klanten
- Lost eventuele ontevredenheden op
- Gebruikt efficiënt (digitale) communicatiemiddelen
- Communiceert professioneel tijdens het verkoopproces
- Stelt mogelijkheden tot optimalisatie rond het professioneel omgaan met klanten voor aan de leidinggevende

Probleemoplossende vaardigheden

- Stelt een (commerciële) oplossing voor in het kader van de behoefte van de klant volgens de bedrijfseigen procedures
- Gaat na of het voorstel voor de klant een oplossing biedt
- Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende
- Doet verbetervoorstellen ivm het voorkomen gelijkaardige klachten
- Lost eenvoudige technische storingen op
- Corrigeert foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier
- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Analyseert problemen in het proces
- Werkt een passende oplossing uit
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen
- Grijpt in op verdachte klanten, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures
- Grijpt in bij diefstal rekening houdend met de eigen en andermans veiligheid, de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures

Motorische vaardigheden

- Verwijdert/desactiveert diefstalbeveiliging
- Beveiligt deskundig de artikels
- Schikt producten permanent op een commerciële manier
- Merkt de nood aan extra schoonmaakwerkzaamheden op en voert deze uit
- Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem
- Geeft informatiemateriaal mee (stalen, brochures,...)
- Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming
- Legt of hangt misplaatste artikels terug

2.2.3 Context

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt uitgeoefend in een commerciële omgeving.
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
- Het wordt meestal uitgeoefend in een dag-systeem met weekendwerk.
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden, situatie, seizoenen, weeromstandigheden, feestdagen...
- Het takenpakket is vrij gevarieerd
- Voor een aantal taken zijn procedures uitgetekend.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie en klantgerichtheid zeer belangrijk.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu, privacy en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
- De beroepsuitoefening kan in verschillende sectoren plaatsvinden waardoor de bedrijfsspecifieke productkennis en dienstverlening in bepaalde sectoren een technisch karakter kan hebben.
- Het bedrijf kan zich zowel in eentalig als meertalige regio's bevinden (toeristische centra, Brussel en omgeving).
- De beroepsuitoefening wordt best in het segment waar de beroepsbeoefenaar de meeste affiniteit mee heeft, uitgevoerd

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar:
- dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
- voortdurend aandacht hebben voor de tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten.
- waarborgt de optimale zorg voor de klant en klantentevredenheid
- handelt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer in alle omstandigheden.
- handelt zorgvuldig, economisch en ecologisch.
- handelt volgens de wetgeving en het commercieel beleid van de organisatie.
- communiceert efficiënt met leidinggevende(n), collega's, klanten/gebruikers, leveranciers.
- is sociaal vaardig en stelt zich empathisch en positief assertief op
- beantwoordt commerciële vragen met een individuele aanpak
- beheert de database nauwgezet
- gaat discreet om met informatie
- is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken
- handelt steeds met affiniteit voor bepaald segmenten (fashion, food,...)

2.2.4 Autonomie

Is zelfstandig in

- het oplossingsgericht en doelgericht werken
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- het op de hoogte blijven van markt- en productevoluties
- het werken in teamverband
- het professioneel omgaan met diefstal, diefstalpreventie en klanten
- het stellen van alle verkoop gerelateerde handelingen
- het bevoorraden van afdelingen en ordenen de producten
- het beheren van de voorraad
- het ontvangen en controleren van goederen en producten
- het onderhouden van de verkoopprijs en producten in de afdeling

- het uitvoeren van na-verkoop diensten
- het behandelen van klachten van klanten

Is gebonden aan

- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken
- de geldende regels en bedrijfsprocedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur, het commercieel beleid van de organisatie
- commerciële wetgeving, verkoopcontracten,...

Doet beroep op

- het team/collega's voor het inwinnen van informatie
- de verantwoordelijke bij voor hem/haar onoplosbare problemen

2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Werkt oplossingsgericht
- Werkt doelgroepgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties
- Werkt in teamverband
- Gaat professioneel om met diefstal en diefstalpreventie
- Gaat professioneel om met klanten
- Stelt de aankoopwensen van de klant vast en adviseert over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie
- Sluit de verkoop af
- Ontvangt betalingen en bedient de kassa
- Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en presenteert deze op een commerciële manier
- Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten
- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen
- Ontvangt goederen en producten en controleert de levering
- Onderhoudt de verkooppriimte en producten in de afdeling
- Voert na-verkoop diensten uit (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...)
- Behandelt klachten van klanten professioneel en volgens bedrijfseigen procedures

2.3 Attesten

Geen attesten vereist.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...
tot erkenning van de beroepskwalificatie winkerverkoper.

Brussel,

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Onderwijs,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS