



beroepraktijkvorming **in de modebranche**

Coaching **in de modebranche**

■ Inhoudsopgave

- 3 Voorwoord Mitex/KCH/BTG
- 4 Competentiegericht onderwijs
- 6 Detex
- 6 Mode Handel
- 7 Info Mitex
- 7 Kenniscentrum Handel en mode
- 8 Aankomend verkoopmedewerker
- 10 Verkoper
- 12 Verkoopsspecialist mode
- 14 Manager handel
- 18 Ondernemer detailhandel
- 22 Kwalificatiestructuur modebranche
- 23 Begrippen

Voorwoord

■ Mitex

Mitex, de brancheorganisatie voor de mode-, schoenen- en sportdetailhandel, is nauw betrokken bij de ontwikkelingen in het beroepsonderwijs. De mode-, schoenen- en sportdetailhandel kenmerkt zich door intensief contact met de klant. Wij vinden het daarom belangrijk dat leerlingen in het middelbaar beroepsonderwijs, tijdens hun opleiding de juiste kneepjes van het verkoopvak leren.

Opleiden in de praktijk vormt een belangrijk onderdeel binnen de opleiding. U bent als erkend leerbedrijf de spil binnen het praktijkleren. Van u wordt naast deskundigheid ook betrokkenheid, motivatie en plezier in het begeleiden gevraagd.

In ruim 18.000 mode en sportbedrijven werken ongeveer 80.000 medewerkers. Zo'n 10.000 praktijkopleiders zijn intensief betrokken bij de begeleiding en opleiding van stagiaires. U legt het fundament voor het goed functioneren van de toekomstige medewerkers in de mode-, schoenen- en sportwinkels.

Om stagiaires beter te begeleiden heeft Mitex in samenwerking met Kenniscentrum Handel, Detex en Btg Handel de brochure "coaching op in de modebranche" ontwikkeld. De brochure geeft weer wat een stagiair moet kennen en kunnen. Door het in beeld brengen van de kerntaken en de vertaling naar de werkprocessen, kunt u de coaching, begeleiding en beoordeling hierop afstemmen. Het is een complete handleiding om uw stagiaires klaar te stomen voor de praktijk.

Een optimale begeleiding is goed voor de hele branche, maar ook voor de individuele ondernemer, want de stagiair van nu is de toekomstige medewerker van later! Ik wens u veel succes.

Jan Dirk van der Zee
Directeur Mitex

■ Kenniscentrum Handel

In het competentiegerichte onderwijs is de beroepspraktijk het vertrekpunt. Scholen onderschrijven het belang van de beroepspraktijk en zullen het praktijkleren voorop stellen. Van een deelnemer, uw (toekomstig) medewerker, wordt dan ook verlangd dat hij/zij al tijdens de opleiding gerichte leerdoelen in de praktijk opzoekt om competent te worden.

Het competentiegerichte onderwijs vraagt van u om relevante leerarrangementen in uw bedrijf te bieden, die u ook nog eens in uw praktijk beoordeelt. In feite vraagt het van u hetzelfde gedrag naar een toekomstig medewerker als voor een zittende medewerker: hoe haalt u het beste uit de medewerker en hoe beoordeelt u dat, teneinde het beste bedrijfsresultaat te halen? En hoe werft en behoudt u medewerkers als het aanbod schaarser wordt? (Toekomstige) medewerkers zijn een zeer belangrijke factor in uw onderneming want zij bepalen in belangrijke mate uw resultaat. Een goed leerbedrijf heeft daarbij een voorsprong.

Wij wensen u veel succes in het competentiegericht opleiden en Kenniscentrum Handel zal u graag ondersteuning bieden.

Theo Heintjes
Manager Professionaliseren in de Beroepspraktijk
Kenniscentrum Handel

■ Btg Handel

We zijn trots op de nieuwe competentiegerichte kwalificatiedossiers voor mbo-opleidingen in het handelsonderwijs die in goede samenwerking tussen onderwijs en bedrijfsleven tot stand zijn gekomen. We hopen dat daardoor de toekomstige werknemers beter zijn toegerust voor hun loopbaan in de detailhandel. De kennis is niet verdwenen, maar de vaardigheden en beroepshouding hebben ook een belangrijke rol gekregen.

Leren doen we allang niet meer alleen op school. Voor het aanleren van competenties is de meest contextrijke omgeving, de praktijk, ideaal. Daarvoor is een goede samenwerking tussen leerling, school en bedrijfsleven essentieel. De begeleiding van de deelnemer is een taak van de school, maar de bijdrage van de praktijkopleider bepaalt vaak het succes van de beroepspraktijkvorming (bpv).

Het beroepsonderwijs kan niet zonder goede leerbedrijven. Deze brochure probeert u bij deze uitdaging te ondersteunen.

De afdelingen Handel van de ROC's zetten in op een goede samenwerking!

Mieke Huigen
Directeur van Hét Servicebureau van
de Btg Handel



■ Competentiegericht onderwijs

Het beroepsonderwijs gaat veranderen. In 2010 moeten alle ROC's competentiegericht onderwijs aanbieden aan alle nieuwe deelnemers. Er zijn ROC's die inmiddels experimenteren met het competentiegerichte onderwijs. Voor u kan dat betekenen dat bijvoorbeeld de eerstejaars deelnemers volgens deze nieuwe vorm van onderwijs worden opgeleid en de ouderejaars volgens de oude vorm. Uw opleidingsadviseur kan u precies vertellen of het ROC waar u mee werkt experimenteert met het competentiegerichte onderwijs.

Waarom competentiegericht onderwijs?

Het beroepsonderwijs heeft als doel om het bedrijfsleven te voorzien van goed opgeleide medewerkers. Op het moment dat de opleidingen niet meer goed aansluiten, is het belangrijk dat het onderwijs en bedrijfsleven samen tot een meer passende vorm van onderwijs komen. Het bedrijfsleven heeft aangegeven dat het werken met alleen kennis en vaardigheden niet meer voldoende is om goed te kunnen functioneren op de werkvloer. Deelnemers bleken niet altijd in staat om geleerde kennis en vaardigheden in de beroepspraktijk toe te passen. Daarnaast vindt het bedrijfsleven het belangrijk om gewenst gedrag van medewerkers te beschrijven. U plaatst in uw personeelsadvertentie waarschijnlijk ook begrippen als klantvriendelijkheid en collegialiteit. Om deelnemers goed op te leiden bleek meer integratie nodig van theorie en praktijk. Naar aanleiding van onder meer deze ontwikkeling is de omslag naar competentiegericht onderwijs ontstaan.

Wat is competentiegericht onderwijs?

In het competentiegerichte onderwijs wordt uitgegaan van zogeheten competenties. Competenties zijn een geheel van kennis, vaardigheden houdingen die nodig zijn voor een beroep. Het is een ontwikkelbaar vermogen om taken in een (beroeps)situatie uit te (blijven) voeren.

Het doel van competentiegericht onderwijs is om een juiste match te maken tussen wat iemand in zich heeft en wat er gevraagd wordt vanuit het beroep. Scholen staan voor de uitdaging om te zorgen dat deelnemers goed voorbereid kunnen beginnen aan de baan waarvoor ze zijn opgeleid. Kijkend naar de mogelijkheden en ambities van de deelnemer én de vraag van de arbeidsmarkt probeert het onderwijs een 'match' te maken. Om deze match tot stand te brengen en te laten slagen is het belangrijk dat deelnemer, bedrijfsleven en ROC's hun verantwoordelijkheden nemen en hun krachten bundelen. De praktijk van de deelnemer staat centraal en is het uitgangspunt van de opleiding. Dat betekent dat uiteindelijk de deelnemer moet leren ontdekken en bepalen wat hij nodig heeft aan vaardigheden, kennis en gedrag om bij u als volwaardig medewerker aan de slag te kunnen.

Wat is het verschil met eindtermgericht onderwijs?

Ten opzichte van de eindtermgerichte structuur is het grootste verschil dat de opleidingseisen niet worden beschreven in gedetailleerde eindtermen, maar in competenties. Competenties zijn breder geformuleerd dan eindtermen en daardoor minder gevoelig voor veranderingen op de arbeidsmarkt en in de samenleving. De eindtermgerichte structuur is vooral gericht op kennis en vaardigheden, terwijl in de nieuwe structuur ook zaken die te maken hebben met gedrag, houding, motivatie, gedrevenheid en enthousiasme belangrijke elementen vormen.

Hoe werkt het dan?

Het Kenniscentrum Handel heeft samen met het onderwijs en vertegenwoordigers uit verschillende branches van het bedrijfsleven nieuwe kwalificatiedossiers opgeleverd. In deze dossiers staat omschreven wat er van de deelnemer in het beroepsonderwijs verwacht wordt om de school met diploma te verlaten en als beginnend beroepsbeoefenaar bij u aan de slag gaan. In deze dossiers staat beschreven wat een medewerker aan taken heeft (de zogenoemde kerntaken) en welke competenties nodig zijn om op de juiste wijze invulling te geven aan de uitvoering van deze kerntaken. Deelnemers zullen aan de hand van deze dossiers meer in de praktijk opgeleid worden dan tot nu toe het geval was. Het is aan u en de docent om de deelnemer continu een spiegel voor te houden om te laten zien op welk niveau hij functioneert en wat hij nog moet ontwikkelen. In dit samenspel tussen u, de docent en de deelnemer fungeren de kwalificatiedossiers als leidraad voor het kennis-, vaardigheden- en houdingsniveau van de deelnemer.

Wat is de rol van Mitex in het competentiegerichte onderwijs?

Mitex is nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling van competentieprofielen. In deze profielen, die het bedrijfsleven heeft aangeleverd, wordt aangegeven wat het bedrijfsleven per functie verlangt aan competenties die belangrijk zijn voor de beroepsuitoefening. Mitex heeft onder andere meegewerkt aan competentieprofielen voor de verkoopmedewerker mode en de verkoopspecialist mode.

De competentieprofielen vormen de basis van de kwalificatiedossiers die Kenniscentrum Handel maakt met het onderwijs en vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven.

Wat doet het ROC?

Het ROC blijft verantwoordelijk voor de manier van opleiden van haar deelnemers. Dat betekent automatisch dat zij zelf mogen bepalen hoe zij de opleiding inrichten. Ook is het ROC verantwoordelijk voor de wijze waarop de toetsing gaat plaatsvinden. Zij geeft daarom ook aan met welke instrumenten er beoordeeld moet worden. Dit kan voor u betekenen dat u tijdens het opleiden met verschillende werkwijzen en vormen van toetsen te maken kunt krijgen. U kunt als praktijkopleider het beste de praktijk beoordelen. De praktijkbegeleider van het ROC gaat echter na of de instrumenten goed zijn gebruikt. Ongeacht de aanpak van het onderwijs zal de deelnemer en zijn praktijk (lees: uw praktijk) centraal staan in het opleidingsproces. Het ROC zal tijdens het opleidingstraject steeds met u en de deelnemer afstemmen wat hij moet en wil leren. Hierdoor zal de docent/praktijkbegeleider meer een coachende taak krijgen. De deelnemer zal regelmatig bevestigd en beoordeeld worden op zijn voortgang. Op enig moment moet de deelnemer aantonen dat hij diplomawaardig is: dit gebeurt door middel van toetsing van kennis en het evalueren van vaardigheden en houding. Met name voor de laatste twee onderdelen wordt er op u een beroep gedaan.

Wat doet de deelnemer?

In deze nieuwe vorm van onderwijs zal de deelnemer meer verantwoordelijk worden voor zijn eigen opleiding en daarmee ook op de samenstelling hiervan. U dient zich echter wel te realiseren dat de deelnemer uiteraard wel in dit proces begeleid moet worden. Niet alle deelnemers van 16 jaar en ouder zijn in staat om duidelijk voor zichzelf op een rij te zetten wat er nodig is om een diploma te behalen. Wat u van de deelnemer mag verwachten, is inzet om het vak te leren, openheid voor aanwijzingen van zijn opleiders, initiatief en vragen om feedback.

Wat verwachten wij van u?

Ten opzichte van het eindtermenonderwijs zijn de voorwaarden ten aanzien van de erkenning niet gewijzigd: de deelnemer moet aan het normale arbeidsproces kunnen deelnemen, het bedrijf moet opleidingsbereid zijn, er moet een praktijkopleider aanwezig zijn die weet wat hij moet doen en de opleiding ook handen en voeten geeft. Toch verandert de rol van de praktijkopleider tijdens het competentiegerichte onderwijs. In het eindtermenonderwijs is het leerproces aangestuurd vanuit de school. De deelnemer komt bij u en u brengt ze vaardigheden bij. In het competentiegericht onderwijs let u op kennis, vaardigheden en houding zoals dat in uw bedrijf nodig is om te functioneren. Aan de hand van uw eigen waarnemingen, de doelen vanuit de opleiding en de wensen van de deelnemer stelt de deelnemer vervolgens in overleg met u een leerplan op. Hierin staat wat de deelnemer gaat leren, maar ook hoe u dat gaat aanpakken, welke afspraken u heeft gemaakt met de deelnemer en de docent. U kunt het beste inschatten wanneer een deelnemer beoordeeld kan worden. Als u met de deelnemer heeft overlegd wanneer een beoordelingsmoment gaat plaatsvinden, is het van belang dat u de praktijkbegeleider van het ROC hierover inlicht. De praktijkbegeleider kan dan bij het evaluatiegesprek van de BPV aanwezig zijn.

■ Detex

Detex opleidingen vormt samen met TMO één concern waar onderwijs verzorgd wordt vanuit de context van de modebranche. Detex TMO wil de beste opleider in de modebranche zijn, om deze verder te professionaliseren. TMO, de Hogeschool voor modemanagement, is een fulltime bachelor opleiding. De nadruk ligt daarbij op management, maar al het onderwijs wordt vanuit de context van de modebranche benaderd. Detex is in eerste instantie bedrijfsopleider voor de modedetailhandel en heeft als

doel het bedrijfsleven te voorzien van goed opgeleide medewerkers.

De grootste inspiratiebron voor onze trainingen is dan ook de dagelijkse praktijk van de modedetailhandel en onze trainingen leggen daarom altijd de relatie tussen vakdeskundigheid en de toepassing daarvan in de werksituatie. Detex verzorgt trainingen voor individuele medewerkers en bedrijven. Alle trainingen zijn cursorisch en worden bij goed gevolg met een branche erkend diploma of certificaat op mbo-niveau afgesloten. Mbo studenten met interesse in de mode kunnen deze trainingen al tijdens hun opleiding volgen, zodat ze met branche erkende diploma's van school komen. Het uitgangspunt is daarbij dat een gediplomeerde mbo-student als beginnend beroepsbeoefenaar in de modebranche zich bewust is van wat er in de praktijk in de modebranche van hem gevraagd wordt en een goede gesprekspartner kan zijn voor klanten, collega's en professionals als inkopers en visual merchandisers. Ook doorstuderen voor een hbo diploma bij TMO is een goede mogelijkheid.

■ Mode Handel

ROC's hebben de mogelijkheid om hun deelnemers competentiegericht beroepsonderwijs voor de modebranche aan te bieden door een convenant af te sluiten met Detex. Op die manier kunnen deelnemers op het mbo al kennis maken met de bedrijfstrainingen van Detex waardoor zij een goede aansluiting hebben om bij u als praktijkopleider het vak echt te leren. Voor het behalen van de diploma's Detex Specialist en Detex Manager is het een voorwaarde dat de BPV wordt gedaan bij een door KC Handel erkende praktijkopleider in de modebranche.

Deelnemers kunnen de volgende Detex diploma's tijdens hun mbo-opleiding behalen:

Mode-Adviseur

Een gediplomeerd Mode-Adviseur komt geloofwaardig over op klanten en zal met meer zelfvertrouwen, plezier en resultaat verkopen. De deelnemer leert deskundig adviseren over mode, kleding en bijverkopen en kan aansluiten op koopmotieven die gebaseerd zijn op het uiterlijk en de eigenschappen van kledingstukken. Advies geven over modetrends, pasvormen, kleur en de persoonlijke styling van klanten zijn thema's die aan de orde komen. Speciaal voor het mbo op het niveau van Verkoper is Mode-Adviseur Junior ontwikkeld. Junior is een introductie voor deelnemers die geïnteresseerd zijn in de modebranche of een opstap voor deelnemers die verder gaan met Mode-Adviseur.

Sportvak-Adviseur

Een gediplomeerd Sportvak-Adviseur kan klanten in een sportspecialzaak adviseren over sportmode en sportartikelen. Het aansluiten op de koopwens met een deskundig advies op het gebied van sportkleding, sportschoenen en hardwaren zoals rackets en ski's en bijverkopen zoals sporttassen en onderhoudsmiddelen staat daarbij centraal. Daarnaast leert de deelnemer over de invloed van sport en sportartikelen op de gezondheid van de klant en de eisen waaraan bij bepaalde sporten moet worden voldaan.

Detex Specialist

Bij Detex Specialist draait het om de vraag hoe je de koopbereidheid van de klant positief kunt beïnvloeden. De Detex trainingen Visual Merchandising en Gemotiveerd verkopen vormen samen met een aantal modegerichte vakken op het ROC de basis om inzicht te krijgen in de invloed van winkelpresentaties, winkelformules en de manier waarop je jezelf presenteert en een verkoopgesprek aanpakt. Oefening en begeleiding van de praktijkopleider helpen de deelnemer dit inzicht verder te ontwikkelen en toe te passen in de werksituatie.

Detex Manager

De trainingen van Detex Manager vormen samen met een aantal mode- en marketing gerichte vakken op het ROC de basis voor het verkrijgen van inzicht in het leidinggeven op basis van verkoopinformatie. De deelnemer krijgt de instrumenten in handen om een inspirerende coach te worden voor collega's of een gelijkwaardige gesprekspartner voor de praktijkopleider of leidinggevende.

■ Mitex

Mitex maakt zich als brancheorganisatie sterk voor de belangen van de leden. Dit zijn onder meer ondernemers in de mode-, schoenen- en sportbranche. Mitex vertegenwoordigt 4.500 ondernemers met ruim 13.000 winkels en is hiermee de grootste brancheorganisatie in de detailhandel.

Wat doet Mitex voor haar leden?

- **Advies:** advisering op het gebied van juridische, bedrijfsmatige en personele kwesties. Leden kunnen 50 uur per week bij Mitex Info&Advies terecht met al hun vragen.
- **Informeren:** het laatste nieuws op CAO-gebied wordt altijd direct aan de leden kenbaar gemaakt.
- **Kennis delen:** Mitex voert regelmatig onderzoek uit. Relevante informatie die daaruit voortvloeit is altijd beschikbaar voor de leden.
- **Financieel voordeel:** diverse kortingen, die het Mitex-lidmaatschap nog aantrekkelijker maken.
- **Belangenbehartiging:** behartiging van algemene branchebelangen bijvoorbeeld bij CAO-overleg of recent nog bij de importquota's.

Visie personeelsbeleid

Medewerkers zijn de belangrijkste schakel en bepalen het succes van de winkel.

Goed en deskundig personeel is een hulpmiddel waarmee ondernemers zich van de concurrent kunnen onderscheiden. Mitex adviseert werkgevers om meer aandacht te schenken aan goed werkgeverschap. Door middel van een op de branche afgestemd scholingsaanbod kunnen werkgevers en werknemers zichzelf verder professionaliseren.

■ Kenniscentrum Handel en Mode

Kenniscentrum Handel is verantwoordelijk voor verschillende kwalificatiedossiers. Oorspronkelijk waren deze dossiers gericht op de detailhandel, groothandel, internationale handel en de woonbranche. De modedetailhandel is daar een onderdeel van.

Per 1 januari 2009 heeft Kenniscentrum Handel de wettelijke taken overgenomen van de voormalige LIFTgroup. Dit betekent dat Kenniscentrum Handel naast opleidingen voor de handel ook verantwoordelijk is voor de bedrijfstak Mode, Interieur, Textiel en Tapijt (MITT).

De opleidingen die horen tot de bedrijfstak MITT zijn:

Mode en interieur:

- Niveau 1: Assistent medewerker mode/maatkleding/interieur
- Niveau 2 - 4: Medewerker mode maatkleding
- Niveau 2 - 4: Medewerker interieurtextiel
- Niveau 4: Medewerker design
- Niveau 4: Productiecoördinator

Textiel en tapijt:

- Niveau 2: Operator
- Niveau 3: Allround operator
- Niveau 4: Kwaliteitscontroleur textiel
- Niveau 4: Ploegleider textiel
- Niveau 4: Commercieel medewerker buitendienst textiel

Naast dit katern voor modehandel, is ook een katern ontwikkeld voor bedrijfstak MITT.

Mode Handel op het web

Kijk op:

- www.detex.nl en www.tmo.nl voor meer informatie over Detex en TMO
- www.detex.nl voor de inhoud van de convenanten of meer informatie over Detex opleidingen.
- www.mitex.nl voor vele interessante brochures, zoals de Scholingswijzer voor ondernemers en de Scholingswijzer voor studenten/werknemers.

Kijk ook op:

- www.bbmode.nl
- www.indewinkelwerken.nl
- www.mitexacademy.nl
- www.indemode.nu



■ Aankomend verkoopmedewerker

De aankomend verkoopmedewerker werkt in de modebranche.

Hij valt onder hiërarchische verantwoordelijkheid van de afdelings-, filiaalmanager of ondernemer en werkt veelal in teamverband. De aankomend verkoopmedewerker heeft bij zijn werkzaamheden sturing en ondersteuning nodig van collega's of zijn leidinggevende: met wat hulp kan de aankomend medewerker klantgericht optreden en de helpende hand bieden in de winkel.

De aankomend verkoopmedewerker laat veel goederen door zijn handen gaan. Hij neemt ze in ontvangst, controleert ze en legt ze op de juiste plaats in de winkel. De presentatie van de artikelen is ook een belangrijke zaak voor de aankomend verkoopmedewerker. Hij zorgt ervoor dat de voorraad in de winkel altijd is aangevuld en dat de presentatie van de artikelen er netjes uitziet. Hij moet de winkel daarbij schoonhouden.

Bij alle werkzaamheden die de aankomend verkoopmedewerker op de winkelvloer uitvoert, heeft hij oog voor de klant. Met eenvoudige vragen over het assortiment of de winkel moet de klant terecht kunnen bij de aankomend verkoopmedewerker. Weet hij het antwoord niet, dan zorgt hij ervoor dat de klant door een collega wordt geholpen.

Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:	
Goederen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assisteren bij goederenontvangst. ■ Assisteren bij goederenopslag. ■ Artikelen aanvullen. ■ Assisteren bij de verzorging van winkel/magazijn.
Klant	<ul style="list-style-type: none"> ■ Klanten ontvangen. ■ Assisteren bij het verkoopgesprek door artikelen aan te reiken.

Voor de aankomend verkoopmedewerker zijn de volgende competenties van belang:

De aankomend verkoopmedewerker:	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stelt zich collegiaal op en wil altijd de helpende hand bieden. ■ Roept hulp in van collega's wanneer dat nodig is.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Presenteert zich volgens de bedrijfscultuur. ■ Kijkt de klant aan, spreekt deze passend en beleefd aan en neemt een actieve houding, zodat hij hulpvaardig, servicegericht en attent op de klant overkomt.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Past de globale kenmerken van het assortiment toe in de werkzaamheden. ■ Gaat zorgvuldig, veilig en correct met de (hulp) middelen en materialen om.
Leren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Leert met ondersteuning van fouten, feedback en opmerkingen van collega's en zijn leidinggevende om houding en werkzaamheden te verbeteren.
Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stelt zich enthousiast richting de klant op en laat zien de klant te willen helpen. ■ Helpt de klant zoveel mogelijk binnen zijn verantwoordelijkheid, zodat de klant volgens de eisen van de organisatie wordt geïnformeerd of doorverwezen.
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Werkt in een goed tempo, netjes en nauwkeurig. ■ Doet zijn/haar best om goed werk af te leveren.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toont discipline door zich te houden aan instructies, werkafspraken en bedrijfsprocedures. ■ Werkt veilig en hygiënisch.

■ Overzicht kerntaken en werkprocessen

1. **Assisteert bij ontvangst en verwerking van goederen**
 - Assisteert bij de goederenontvangst en -opslag.
 - Onderhoudt artikelpresentaties.
 - Assisteert bij het verzorgen van de winkel en/of het magazijn.
2. **Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service**
 - Ontvangt de klant in de winkel.
 - Assisteert collega's bij het verkoopgesprek.



Verkoper

De verkoper werkt in de modebranche.

De verkoper valt onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van de afdelings-, filiaalmanager of de ondernemer en werkt veelal in teamverband.

De verkoper heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Het contact met de klant staat voorop, zowel bij het voeren van het verkoopgesprek als bij de financiële afhandeling. De verkoper besteedt ook een deel van zijn tijd aan het op aantrekkelijke wijze presenteren van artikelen en het schoonhouden van de verkooppunt om een goede indruk bij de klant achter te laten. Hij zorgt dat de presentaties op orde blijven. Hiervoor houdt hij zich ook bezig met het ontvangen en opslaan van goederen.

Naast een klantgerichte houding is de verkoper ook sociaalvaardig en flexibel. Hij heeft een commerciële en professionele instelling en is servicegevoelig. De verkoper laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevend.

Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:	
Goederen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Goederen ontvangen. ■ Goederen opslaan. ■ Artikelen aanvullen. ■ Tijdelijke presentaties opbouwen. ■ Winkel/magazijn verzorgen.
Klant	<ul style="list-style-type: none"> ■ Klanten ontvangen en benaderen. ■ Verkoopgesprek voeren. ■ Branchespecifiek maatwerk leveren. ■ Klachten aannemen.
Geld	<ul style="list-style-type: none"> ■ Afrekenpunt en -systeem gebruiksklaarmaken. ■ Verkoop afhandelen. ■ Afrekenstelsel afsluiten.
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Deelnemen aan werkoverleg.

Overzicht kerntaken en werkprocessen

1. **Ontvangt en verwerkt goederen**
 - Ontvangt goederen.
 - Slaat goederen op.
 - Vult vaste artikelpresentatie aan.
 - Bouwt tijdelijke presentaties op.
 - Verzorgt de winkel en/of de opslagruimte.
2. **Verkoopt en verleent service**
 - Ontvangt en benadert klanten.
 - Voert verkoopgesprek.
 - Levert branchespecifiek maatwerk.
 - Plaatst een bestelling voor de klant.
 - Neemt klachten aan.
 - Neemt deel aan werkoverleg.
3. **Handelt verkooptransacties af**
 - Maakt afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar.
 - Informeert de klant over de verkoopafhandeling.
 - Hanteert het afrekenstelsel.
 - Sluit het afrekenstelsel af.

Voor de verkoper zijn de volgende competenties van belang:

De verkoper:	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stelt zich collegiaal op en wil altijd de helpende hand bieden. ■ Roept hulp in van collega's wanneer dat nodig is en overlegt om zaken aan te pakken.
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Presenteert zich volgens de bedrijfscultuur. ■ Stemt de benaderwijze op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toont inzicht in het assortiment. ■ Gebruikt verkooptechnieken en verkoopargumenten.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gaat zorgvuldig, nauwkeurig en correct met de (hulp)middelen en materialen om.
Leren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Onderneemt met ondersteuning stappen om op de hoogte te blijven van nieuwe producten en diensten, om de klant te kunnen informeren en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van collega's en leidinggevende om het eigen functioneren te verbeteren.
Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stelt zich actief en enthousiast richting de klant op. ■ Luistert naar de klant, toont begrip en informeert de klant goed. ■ Toont inzet om de klant goed en vriendelijk te helpen. ■ Geeft prioriteit aan de zorgen van klant, komt afspraken met de klant na en neemt de klant serieus.
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Werkt in een goed tempo, netjes en nauwkeurig. ■ Neemt geen genoegen met half werk.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toont discipline door zich te houden aan instructies, werkafspraken en bedrijfsprocedures. ■ Werkt veilig en hygiënisch.
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Brengt door eigen inzet de winkel positief onder de aandacht van de klant. ■ Signaleert kansen voor klantenbinding, bijverkoop en serviceverlening.



Verkoopspecialist mode

De verkoopspecialist mode is een uitstroom van de Verkoopspecialist. De verkoopspecialist mode werkt in de modebranche.

De verkoopspecialist mode valt onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van de afdelings-, filiaalmanager of de ondernemer en werkt veelal in teamverband. De verkoopspecialist mode geeft leiding aan een klein team. De verkoopspecialist mode is bedreven in de omgang met klanten: hij kan deze als de beste adviseren en overtuigen van de aankoop. Hij weet als geen ander hoe hij de klant kan beïnvloeden door presentatie en promotie en dient als expert op het gebied van het assortiment. De kracht van de verkoopspecialist mode zit in of de specialistische assortimentskennis. De verkoopspecialist mode beschikt over optimale kennis met betrekking op o.a. gebruiksmogelijkheden en -voorschriften van artikelen die in het assortiment zijn opgenomen. Hij volgt hiervoor trends en ontwikkelingen in de branche en het vakgebied. De verkoopspecialist mode past deze kennis toe in alle facetten van zijn werkzaamheden, in het bijzonder bij persoonsgebonden verkoop. Naast zijn expertfunctie voert hij alle voorkomende werkzaamheden uit die in de winkel voorkomen.

De verkoopspecialist mode heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen.

Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:

Goederen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Goederen ontvangen en/of collega's daarbij begeleiden. ■ Goederen opslaan en/of collega's daarbij begeleiden. ■ Artikelpresentaties opbouwen en verzorgen. ■ Winkel/magazijn verzorgen en/of collega's daarbij begeleiden.
Klant	<ul style="list-style-type: none"> ■ Klanten ontvangen en benaderen. ■ Verkoop- en adviesgesprek voeren en/of collega's daarbij begeleiden. ■ Branchespecifiek maatwerk leveren. ■ Klachten aannemen en/of afhandelen.
Geld	<ul style="list-style-type: none"> ■ Afrekenpunt en -systeem gebruiksklaarmaken. ■ Verkoop afhandelen. ■ Afrekenstelsel afsluiten. ■ Financiële overzichten verzorgen.
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verbetervoorstellen doen t.a.v. assortiment, artikelpresentatie en acties. ■ Deelnemen aan werkoverleg.

Overzicht kerntaken en werkprocessen

1. **Verzorgt de ontvangst en verwerking van goederen**
 - Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen.
 - Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen.
 - Verzorgt goederenontvangst.
 - Verzorgt goederenopslag.
 - Verzorgt 'visual merchandising'.
 - Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen).
 - Verzorgt verkoopruimte en/of opslagruimte.
2. **Verkoopt, adviseert en verleent service**
 - Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten.
 - Begeleidt collega's bij verkoopactiviteiten.
 - Ontvangt en benadert klanten.
 - Voert verkoop- en adviesgesprek.
 - Levert branchespecifiek maatwerk.
 - Bereidt vermaakwerkzaamheden voor.
 - Plaast een bestelling voor de klant.
 - Neemt klachten aan en/of handelt deze af.
3. **Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze**
 - Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling.
 - Maakt afrekenpunt en -systeem gebruiksklaar.
 - Informeert de klant over de verkoopafhandeling.
 - Hanteert het afrekenstelsel.
 - Sluit het afrekenstelsel af en verzorgt de administratie daarvan.
4. **Optimaliseert verkoop en assortiment**
 - Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment.
 - Doet verbetervoorstellen t.a.v. presentaties.
 - Analyseert verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen.
 - Neemt deel aan werkoverleg.

Voor de verkoopspecialist mode zijn de volgende competenties van belang:

De verkoopspecialist mode:

Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Maakt een werkverdeling op basis van prioriteiten en capaciteiten van medewerkers, communiceert deze naar de medewerkers, instrueert medewerkers over de wijze waarop werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden. ■ Controleert tussentijds het werk van de medewerkers en grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet.
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Motiveert collega's, geeft hen heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij hun werkzaamheden het best kunnen uitvoeren.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stelt zich collegiaal op en wil altijd de helpende hand bieden. ■ Roept hulp in van collega's wanneer dat nodig is en overlegt om zaken aan te pakken.
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gebruikt verschillende argumenten om emoties aan te spreken en de klant mogelijkheden aan te reiken, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Presenteert zich volgens de bedrijfscultuur. ■ Stemt de benaderwijze op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toont inzicht in de markt bij het formuleren van verbetervoorstellen. ■ Toont zich expert op het gebied van assortiment en verkooptechnieken en kan deze kennis overdragen op collega's en klanten. ■ Gebruikt verschillende verkooptechnieken en verkoopargumenten om klanten te overtuigen en bijverkoop te stimuleren.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gaat zorgvuldig, nauwkeurig en correct met de (hulp)middelen en materialen om.
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analyseert verkoopgerelateerde gegevens grondig en trekt hieruit conclusies voor verkoopbevordering.
Leren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen op het eigen vakgebied om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toont zich vindingrijk en creatief bij het opstellen van verbetervoorstellen voor verkoopbevordering.
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Brengt in kaart welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor.
Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stelt zich actief en enthousiast richting de klant op. ■ Luistert naar de klant, toont begrip en informeert de klant goed. ■ Toont inzet om de klant goed en vriendelijk te helpen. ■ Geeft prioriteit aan de zorgen van klant, komt afspraken met de klant na en neemt de klant serieus.
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Werkt netjes en nauwkeurig. ■ Neemt geen genoegen met half werk. ■ Kent de kwaliteitseisen die bij de winkelformule horen en zet zich in om daaraan te voldoen.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Houdt zich aan werkafspraken en bedrijfsprocedures. ■ Werkt veilig en hygiënisch.
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Brengt door eigen inzet de winkel positief onder de aandacht van de klant en draagt hierdoor bij aan klantenbinding. ■ Signaleert en ontplooit kansen voor klantenbinding, bijverkoop en serviceverlening.



Manager handel

De manager handel werkt in de modebranche.

De manager handel begeleidt en coördineert alle werkzaamheden binnen de vestiging. Hij is verantwoordelijk voor alles in en om het bedrijf en bewaakt het imago van de vestiging. Hij is verantwoordelijk voor het behalen van een geprognoseerde omzet binnen de beschikbaar gestelde budgetten en zal dus allerlei beslissingen moeten nemen om die omzet te behalen. Om de omzetten te behalen voert hij beleidsmatige taken uit op het gebied van commercie, financiën en personeel. Het is daarbij belangrijk dat hij het beleid van de centrale organisatie naar de eigen situatie vertaalt.

De manager handel maakt de commerciële resultaten van de vestiging inzichtelijk en heeft in verband daarmee regelmatig contact met het hoofdkantoor/de centrale organisatie. De manager handel voert ook enkele operationele taken uit op het gebied van ontvangst en opslag, afhandeling van de verkooptransactie en de verzorging van de verkoopruimte. Incidenteel verricht hij deze werkzaamheden zelf: hij coördineert deze werkzaamheden met name.

De manager handel is klantgericht, sociaalvaardig, ondernemend, representatief en assertief. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. De manager handel laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden. Hij heeft daarbij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.

Van de manager handel wordt verwacht dat hij een juiste balans vindt tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang bij het uitvoeren van zijn verkoopwerkzaamheden. Door zijn kennis van financiële consequenties weet hij hoe hij in het belang van de organisatie kan handelen.

De manager handel kan zich specialiseren op de volgende gebieden (uitstromen) van de modebranche, namelijk:

- Afdelingsmanager
- Filiaalmanager.

Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:	
Goederen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Medewerkers begeleiden bij ontvangst en opslag. ■ Beheren van het winkelbeeld: controleren, opbouwen, aanvullen, etc.
Klant	<ul style="list-style-type: none"> ■ Klanten ontvangen en benaderen. ■ Verkoopgesprek voeren en/of collega's daarbij begeleiden. ■ Branchespecifiek maatwerk leveren. ■ Klachten afhandelen.
Geld	<ul style="list-style-type: none"> ■ Afrekenpunt en -systeem beheren: controleren, opslag geldlades, etc. ■ Verkoop afhandelen. ■ Afreksysteem afsluiten. ■ Financiële overzichten verzorgen. ■ Medewerkers begeleiden bij de financiële afhandeling van de verkoop.
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beleidsplannen vertalen naar de eigen situatie. ■ Bewaken van het beleid en verbetervoorstellen doen. ■ Bewaken financiële situatie, verkoopcijfers analyseren en administratie hiervan. ■ Bepalen van de personeels- en opleidingsbehoefte, opstellen werkplanning, etc. ■ Werkoverleg organiseren en leiden.



Voor de manager handel zijn de volgende competenties van belang:

De manager handel:	
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Neemt weloverwogen risico's ten aanzien van de vestiging/het filiaal/de afdeling en zet de besluiten om in activiteiten, zodat de vestiging/het filiaal/de afdeling continu in beweging is om zich aan te kunnen passen aan veranderende omstandigheden.
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wijst taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten. ■ Schrijft voor hoe werkzaamheden uitgevoerd en controleert de uitvoering daarvan. ■ Verandert ineffectief gedrag van een medewerker of team door deze (individueel) aan te spreken of aan te sturen en geeft het individu of het team vertrouwen en ruimte.
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Motiveert medewerkers, geeft hen heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij hun werkzaamheden het best kunnen uitvoeren.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stelt zich collegiaal op en wil altijd de helpende hand bieden. ■ Roept hulp in van het hoofdkantoor wanneer dat nodig is en bespreekt plannen binnen het team. ■ Heeft aandacht voor de verstandhoudingen in het team en stelt zaken aan de orde om een goede sfeer te creëren danwel te behouden.
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gebruikt onderhandelings technieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Presenteert zich volgens de bedrijfscultuur. ■ Stemt de benaderwijze op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toont inzicht in de verkoopcijfers, marktwerking, concurrentiepositie, trends en ontwikkelingen in de branche. ■ Toont inzicht in het assortiment. ■ Gebruikt verschillende verkoop technieken en verkoopargumenten.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gaat zorgvuldig, nauwkeurig en correct met de (hulp)middelen en materialen om.
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Controleert verkoopgerelateerde gegevens grondig en trekt hieruit conclusies voor verkoopbevordering. ■ Bestudeert de bedrijfsformule en gaat na hoe hij deze kan vertalen naar zijn eigen filiaal/afdeling, zodat de werkwijze aansluit bij het beleid van de organisatie.
Leren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van nieuwe producten en diensten en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toont zich vindingrijk en creatief bij het opstellen van verbetervoorstellen voor de werkprocessen.
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Brengt duidelijk en nauwkeurig de doelen, werkzaamheden en/of marketingactiviteiten in kaart en bepaalt de nodige capaciteit en middelen.
Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stelt zich actief en enthousiast richting de klant op. ■ Luistert naar de klant, toont begrip en informeert de klant goed. ■ Geeft prioriteit aan de zorgen van klant, komt afspraken met de klant na en neemt de klant serieus.
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Controleert voortdurend of de uitgevoerde werkzaamheden aan de eisen voldoen ■ Is alert op afwijkingen en onderneemt actie om volgens de eisen van de organisatie de werkzaamheden uit te voeren. ■ Neemt geen genoegen met half werk. ■ Kent de kwaliteitseisen die bij de organisatie horen en zet zich in om daaraan te voldoen.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Houdt zich aan werkafspraken en bedrijfsprocedures. ■ Werkt veilig en hygiënisch.
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gaat actief op zoek naar zakelijke kansen. ■ Signaleert en ontplooit kansen voor klantenbinding, bijverkoop en serviceverlening.
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Handelt kostenbewust en maakt steeds een goede afweging tussen de kosten en baten.

■ Overzicht kerntaken en werkprocessen

1. Voert beleid uit van de organisatie

- Vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie.
- Bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen.
- Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers.
- Bewaakt de financiële situatie en rapporteert hierover.
- Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze*.
- Bepaalt personeelsbehoefte conform organisatiestructuur.
- Werft en selecteert medewerkers.
- Begeleidt medewerkers bij functioneren in beroep.
- Organiseert ontwikkeling van medewerkers.
- Verzorgt personeelsadministratie.
- Organiseert en leidt werkoverleg.

2. Beheert de goederenstroom en voorraad

- Geeft leiding aan en begeleidt het team bij ontvangst en verwerking van goederen.
- Beheert goederenontvangst en -opslag.
- Beheert artikelpresentaties.
- Bewaakt de voorraad en bestelt.
- Beheert verzorging van verkooppriimte en opslagruimte.

3. Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit

- Geeft leiding aan en begeleidt het team bij verkoopactiviteiten.
- Ontvangt en benadert klanten.
- Voert verkoopgesprek.
- Levert branchespecifiek maatwerk.
- Plaatst een bestelling voor de klant.
- Handelt klachten af.

4. Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit

- Geeft leiding aan en begeleidt het team bij de verkoopafhandeling.
- Beheert het afrekenstelsel.
- Informeert de klant over de verkoopafhandeling.
- Hanteert het afrekenstelsel.
- Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan.

* Dit werkproces geldt alleen voor de filiaalmanager.



■ Ondernemer detailhandel

De ondernemer detailhandel werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het mkb.

De ondernemer detailhandel geeft leiding aan een kleine zelfstandige onderneming. Voor het voeren van een goed beleid stelt hij een ondernemingsplan op met alle ideeën, gegevens en cijfers die van belang kunnen zijn. Hij formuleert het beleid op het gebied van commercie, financiën, organisatie, personeel en logistiek.

Met de verzorging van zijn winkel, assortimentskeuze, persoonlijk contact met de klant en een goede serviceverlening zorgt hij voor klantenbinding en het behalen van goede omzetresultaten.

De ondernemer detailhandel voert de werkzaamheden op de werkvloer zelf uit en wordt daarbij soms ondersteund door medewerkers. Deze begeleidt, stimuleert en motiveert hij om als vakman in het vakgebied werkzaam te zijn. De ondernemer detailhandel zorgt verder voor een netwerk om zijn positie op de markt te versterken. Hij onderhoudt hiervoor contacten met verschillende spelers in het veld.

Mogelijke werkzaamheden op de BPV-plaats:	
Goederen	<ul style="list-style-type: none"> Medewerkers begeleiden bij ontvangst en opslag. Beheren van het winkelbeeld: controleren, opbouwen, aanvullen, etc. Inkoopplannen maken.
Klant	<ul style="list-style-type: none"> Klanten ontvangen en benaderen. Verkoop- en adviesgesprek voeren en/of collega's daarbij begeleiden. Branchespecifiek maatwerk leveren en/of offertes opstellen. Klachten afhandelen.
Geld	<ul style="list-style-type: none"> Afrekenpunt en -systeem beheren: controleren, opslag geldlades, etc. Verkoop afhandelen. Afrekensysteem afsluiten. Financiële overzichten verzorgen. Medewerkers begeleiden bij de financiële afhandeling van de verkoop.
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> Ondernemingsplan met financieringsvoorstellen opstellen. Vertalen ondernemingsbeleid naar de werkvloer, bewaken van het beleid en verbetervoorstellen doen. Bewaken financiële situatie, verkoopcijfers analyseren en administratie hiervan. Bepalen van de personeelsbehoefte. Werkoverleg organiseren en leiden.

Voor de ondernemer zijn de volgende competenties van belang:

De ondernemer:	
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Neemt bij het opstellen en uitvoeren van het ondernemingsplan weloverwogen risico's en maakt duidelijke keuzes ten aanzien van de marketingmix, kernactiviteiten, doelstellingen en de formule van de onderneming, etc. Draagt verantwoordelijkheid voor gemaakte keuzes.
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Schrijft voor hoe werkzaamheden uitgevoerd en controleert de uitvoering daarvan.
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Motiveert medewerkers, geeft hen heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over hoe zij hun werkzaamheden het best kunnen uitvoeren.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Stelt zich collegiaal op en wil altijd de helpende hand bieden.
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de persoon te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Presenteert zich volgens de eigen bedrijfscultuur. Stemt de benaderwijze op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de verkoopcijfers, marktwerking, concurrentiepositie, trends en ontwikkelingen in de branche. Toont zich expert op het gebied van assortiment, verkooptechnieken en -argumenten.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Gaat zorgvuldig, nauwkeurig en correct met de (hulp)middelen en materialen om.
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Bestudeert ontwikkelingen in de markt en mogelijk toekomstige trends en kansen voor het maken van strategische keuzes om een goede (uitgangs)positie op de markt te verkrijgen/te behouden. Analyseert de markt door de (potentiële) klanten/afnemers, (koop)gedrag van de doelgroepen en concurrenten in kaart te brengen.
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van nieuwe producten en diensten en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Toont zich vindingrijk en creatief bij het vormgeven van de onderneming en de werkprocessen daarin.
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Brengt duidelijk en nauwkeurig de doelen, werkzaamheden en/of marketingactiviteiten in kaart en bepaalt de nodige capaciteit en middelen.
Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> Stelt zich actief en enthousiast richting de klant op. Luistert naar de klant, toont begrip en informeert de klant goed. Geeft prioriteit aan de zorgen van klant, komt afspraken met de klant na en neemt de klant serieus.
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Controleert voortdurend of de uitgevoerde werkzaamheden aan de eisen voldoen. Is alert op afwijkingen en onderneemt actie om volgens de eisen van de organisatie de werkzaamheden uit te voeren. Neemt geen genoegen met half werk. Kent de kwaliteitseisen die bij de organisatie horen en zet zich in om daaraan te voldoen.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werkt veilig en hygiënisch. Toont inzicht in de wettelijke richtlijnen die gelden voor de eigen onderneming.
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Signaleert en ontplooit kansen voor klantenbinding, bijverkoop en serviceverlening. Weet wat er speelt op de markt, ziet en onderkent kansen om nieuwe zakelijke initiatieven te starten, zodat hij doelstellingen en kernactiviteiten kan bepalen waarmee hij zich kan onderscheiden in de markt en/of meer omzet kan genereren.
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Handelt kostenbewust en maakt steeds een goede afweging tussen de kosten en baten.



■ Overzicht kerntaken en werkprocessen

1. Maakt een ondernemingsplan en het bewaakt het ondernemingsbeleid

- Bepaalt de doelstelling en strategie van de onderneming.
- Maakt een investeringsbegroting en financieringsplan.
- Maakt een marketingplan.
- Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie.
- Bewaakt en interpreteert de financiële situatie.
- Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze
- Bepaalt de personeelbehoefte en neemt personeel aan.
- Voert overleg met medewerkers.

2. Beheert en verzorgt de goederenstroom en voorraad

- Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen.
- Begeleidt medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen.
- Beheert en verzorgt goederenontvangst.
- Beheert en verzorgt goederenopslag.
- Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze.
- Bewaakt de voorraad en bestelt.
- Maakt inkoopplannen.
- Organiseert winkel- en opslagruimteverzorging.

3. Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

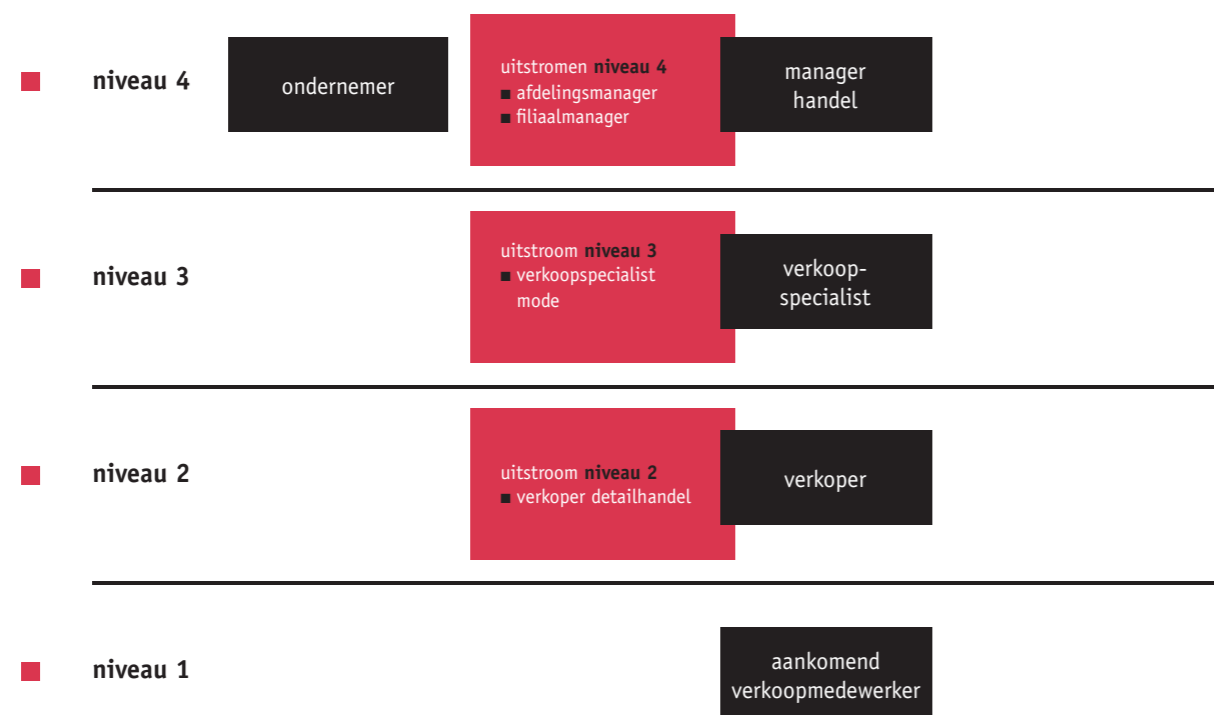
- Geeft leiding aan medewerkers bij verkoopactiviteiten.
- Begeleidt medewerkers bij verkoopactiviteiten.
- Ontvangt en benadert klanten.
- Voert verkoop- en adviesgesprek.
- Levert branchespecifiek maatwerk en/of stelt offertes op.
- Onderhandelt met de klant.
- Plaatst een bestelling voor de klant.
- Handelt klachten af.

4. Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze

- Geeft leiding aan medewerkers bij de verkoopafhandeling.
- Beheert het afrekenstelsel.
- Informeert de klant over de verkoopafhandeling.
- Hanteert het afrekenstelsel.
- Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de administratie daarvan.



■ Kwalificatiestructuur modebranche



■ Begrippen

Competentie

Geheel van kennis, vaardigheden en gedrag dat nodig is om in een beroepssituatie succesvol te kunnen functioneren.

Kwalificatiestructuur Handel

Opbouw van functies op verschillende niveaus zoals die in bedrijven en de opleidingen gehanteerd wordt.

Kerntaak

Beschrijving van hoofdtaken die bij een bepaalde kwalificatie (functie) horen.

Werkprocessen

Beschrijving op onderdelen van werkzaamheden die binnen een kerntaak vallen.

Competentiegerichte kerntaakbeoordeling

Instrument waarmee u de deelnemer beoordeelt op de toepassing van kennis, vaardigheden en gedrag tijdens de uitoefening van zijn kerntaak of een onderdeel hieruit.

Leerbehoefte

Datgene wat de deelnemer vanuit zijn opleiding, zijn eigen wensen of uw visie zou moeten leren om het beroep goed te kunnen uitoefenen.

Leerplan

Overzicht waarin staat beschreven wat de leerbehoefte van de deelnemer is, hoe en op welke wijze er invulling wordt gegeven aan deze behoefte en in welke tijd het gerealiseerd dient te worden. Verder zijn de voortgang- en beoordelingsmomenten opgenomen.

Portfolio

Verzameling van documenten en bewijsstukken waaruit moet blijken dat de deelnemer voldoet aan de eisen van de opleiding. Hierbij moet u denken aan toetsen, maar ook aan verslagen, fotomateriaal, schetsen, plannen etc.