

# BEROEPSKWALIFICATIE (BK 0069)

## Kassier (m/v)

---

### 1. GLOBAAL

---

#### 1.1 Titel

'Kassier (m/v)'

#### 1.2 Definitie

'Registreert de verkoop en int de betaling van goederen (kleding, voeding, doe-het-zelf....) of diensten (snelwegtol, parking, ...) teneinde een correct betalingssysteem te realiseren.'

#### 1.3 Niveau

3

#### 1.4 Jaar van erkenning

2013

### 2. COMPETENTIES

---

#### 2.1 Opsomming competenties

##### BASISACTIVITEITEN

- Gaat professioneel om met klanten (Id 17964 / Id 21154 / Id 17165)
  - Verwelkomt de klant professioneel
  - Toont een uitnodigende lichaamshouding
  - Maakt oogcontact
  - Begroet de klant volgens bedrijfsinterne afspraken
  - Vermijdt conflicten met klanten
  - Behandelt klachten van klanten volgens bedrijfseigen procedures
  - Lost eventuele klachten op volgens bedrijfsinterne procedures
  - Past uiterlijk en kleding aan de kenmerken van de verkoopomgeving
  - Detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie
  - Grijpt in op verdachte klanten, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfsinterne procedures
  - Past zich aan de bedrijfscultuur aan
  - Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten
  - Informeert de klant over de diensten bij verkoop
  - Demonstreert of toont artikels

- Ontvangt betalingen en bedient de kassa (*Id 18044 / Id 17906 / Id 9357 / Id 18118*)
  - Controleert de kassa bij het begin van de werkdag en telt bij sluiting
  - Vermijdt kassaverschillen
  - Bedient het kassa- en/of registratiesysteem op een klantgerichte manier
  - Verwijdert/deactiveert diefstalbeveiliging
  - Registreert correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten
  - Zoekt klantgegevens op
  - Past klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toe
  - Informeert de klant over de verschillende betalingsmogelijkheden
  - Handelt de verschillende betalingsmogelijkheden op een correcte manier af
  - 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
  - Verpakt de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming
  - Volgt het verkoopproces op (offerte, bestelling, levering en plaatsing, facturatie)

## **SPECIFIEKE ACTIVITEITEN**

- Verwerkt de producten aan de kassa op een snelle wijze (*Toevoeging door arbeidsmarktactoren*) (co 00431)
  - Scant prijzen in
  - Deactiveert beveiliging
  - Weet verschillende producten op een correcte wijze te hanteren
  - Toont inzicht in het op een efficiënte wijze teruggeven van wisselgeld
  - Houdt de eigen werkomgeving netjes
  - Houdt zich op de hoogte van recente ontwikkelingen in het productgamma
  - Stelt prioriteiten (onvoorziene leveringen, onverwachte klantenstromen,...)
  - Sorteert geld
  - Staat langdurig rechtop of zit
  - Heft en tilt zware lasten op een ergonomische manier

## **2.2 Beschrijving competenties/activiteiten a.d.h.v. de descriptorelementen**

### **2.2.1 Kennis**

#### Generiek

- Basiskennis Frans  
zinnen en regelmatig voorkomende uitdrukkingen van klanten begrijpen en in eenvoudige bewoordingen communiceren over de belangrijke aspecten van de artikelen en de verkoop
- Basiskennis Engels  
zinnen en regelmatig voorkomende uitdrukkingen van klanten begrijpen en in eenvoudige bewoordingen communiceren over de belangrijke aspecten van de artikelen en de verkoop
- Basiskennis van handelsrecht
- Basiskennis van informatica
- Basiskennis van de producten en hun toepassingen voor de courante sectoren (voeding, fashion, multimedia en doe-het-zelf...)

- Basiskennis van handelswetgeving
- Basiskennis van typologie van klanten of consumenten
- Basiskennis van winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen, ...)
- Basiskennis van prijsbepaling en BTW
- Basiskennis van winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
  
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van betaalmiddelen (werking, geldigheid,...)
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant
- Kennis van profiel van diefstalgevoeligheid winkel en producten
- Kennis van technieken voor diefstalpreventie
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van schoonmaakmiddelen en -technieken
- Kennis van scantechnieken
- Kennis van milieu-, veiligheids- en hygiëne voorschriften voor de organisatie

### Specifiek

- Kennis van weegschalen
- Kennis van de voorschriften voor verkoop van alcoholische dranken, tabak, gevaarlijke producten
- Kennis van het kassa- en/of registratiesysteem

### **2.2.2 Vaardigheden**

#### **Cognitieve vaardigheden**

- Het kunnen professioneel verwelkomen van de klant
- Het zich kunnen aanpassen aan de bedrijfscultuur
- Het kunnen detecteren van verdachte klanten
- Het zich kunnen empathisch opstellen ten opzichte van klanten
- Het zich kunnen op de hoogte houden van recente ontwikkelingen in het productgamma
- Het kunnen informeren van de klant over de diensten bij verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...)
- Het kunnen controleren van de kassa bij het begin van de werkdag en tellen bij sluiting
- Het kunnen correct toepassen van klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen
- Het kunnen afhandelen van de verschillende betalingsmogelijkheden
- Het kunnen maken van een BTW- bon of factuur

#### **Probleemoplossende vaardigheden**

- Het kunnen oplossen van eventuele klachten
- Het kunnen adequaat reageren op diefstal pogingen
- Het kunnen prioriteiten stellen (onvoorziene leveringen, onverwachte klantenstromen,...)
- Het kunnen vermijden van kassaverschillen
- Het kunnen behandelen van klachten van klanten volgens bedrijfsinterne procedures

- Het kunnen oplossen van eenvoudige technische storingen van het kassa- en/of registratiesysteem
- Het kunnen vermijden van conflicten met klanten

### **Motorische vaardigheden**

- Het snel kunnen inscannen
- Het snel kunnen verwijderen/deactiveren van diefstalbeveiliging
- Het snel kunnen sorteren van geld
- Het kunnen demonstreren of tonen van artikels
- Het kunnen bedienen van het kassa- en/of registratiesysteem
- Het kunnen in- en verpakken van de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming
- Het kunnen langdurig rechtop staan of zitten
- Het kunnen ergonomisch heffen en tillen van zware lasten

### **2.2.3 Context**

#### **Omgevingscontext**

- Werkt in een supermarkt (voeding, speciaalzaak, doe-het-zelfzaak), winkels (textiel, muziek, ...), ticketverkoop (theater, bioscoop, ...), plaatsen waar tol wordt betaald (parking, snelweg, ...).
- omstandigheden kunnen variëren volgens drukte, seizoenen, weeromstandigheden, feestdagen,...
- komt in contact met verschillende soorten klanten
- De winkel kan zich zowel in eentalig als meertalige regio's bevinden (toeristische centra, Brussel en omgeving).
- werkt ook 's avonds en in het weekend.
- wordt geconfronteerd met zeer wisselende klantenstromen en tijdsdruk.

#### **Handelingscontext**

- werkt met grote bedragen.
- De informatiseringsgraad van de kassa's kan verschillen.
- Moet bederfbare/waardevolle producten met bijzondere voorzichtigheid behandelen.
- Moet nauwkeurig omgaan met geld, betalingen en de bijhorende documenten.
- Moet de nodige zelfbeheersing in geval van diefstal en/of klachten aan de dag leggen.
- Is meebepalend voor het imago en de commerciële resultaten van de winkel.
- Vereist extra aandacht voor nauwkeurigheid en snelheid bij piekmomenten.

### **2.2.4 Autonomie**

- Is zelfstandig in de voortgang van het eigen werk
- Is gebonden aan interne afspraken, bedrijfsprocedures en regelgeving bij het uitvoeren van zijn activiteiten.
- Doet beroep op de verantwoordelijke bij voor hem/haar onoplosbare problemen

### ***2.2.5 Verantwoordelijkheid***

- Professionele omgang met klanten
- Ontvangen betalingen en een bediende kassa
- Kassa zonder kassaverschillen

### ***2.3 Vereiste attesten***

Geen attesten vereist.