

# **BEROEPSKWALIFICATIE (BK 0071)**

## ***Winkelverkoper doe-het-zelf (m/v)***

---

### **1. GLOBAAL**

---

#### **1.1 Titel**

'Winkelverkoper doe-het zelf (m/v)'

#### **1.2 Definitie**

'Het klantgericht werken teneinde producten voor huisinrichting, -decoratie en -uitrusting aan de doe-het-zelf-klant te verkopen en de commerciële doelstellingen van de organisatie 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*)
  - Verwelkomt de klant professioneel
  - Toont een uitnodigende lichaamshouding
  - Maakt oogcontact
  - Begroet de klant volgens bedrijfsinterne afspraken
  - Vermijdt conflicten met klanten
  - 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
  
- Stelt de aankoopwensen van de klant vast en adviseert over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie (*Id 17964*) (*Id 18118*)
  - Schat in wanneer de klant wil worden geholpen
  - Stelt vloeiend en spontaan vragen over de wens van de klant zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken
  - Stelt vragen over de wens van de klant
  - Stelt zich empathisch op ten opzichte van klanten

- 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
  - Demonstreert of toont artikels
  - Raadt artikels aan in functie van de wensen van de klant
  - Geeft informatiemateriaal mee (stalen, brochures,...)
  - Stimuleert de klant tot een aankoopbeslissing
  - Sluit de verkoop af
  - Stelt aanvullende producten voor (meerverkoop)
  - Informeert de klant over de diensten bij verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...)
  - Staat langdurig rechtop of zit
  - Heft en tilt zware lasten op een ergonomische manier
- Ontvangt betalingen en bedient de kassa (*Id 18044*)
    - 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)
- Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging,...) en plaatst ze in de winkel of op een stand (*Id 16582*)
    - Brengt de prijs aan/in volgens richtwaarden of instructies (in elektronisch systeem)
    - Stelt de producten volgens de principes van 'visual merchandising' ten toon.
    - Plaatst promotionele artikels op een commerciële plaats
    - Verandert de opstelling van de producten volgens commerciële planning
    - Maakt of regelt decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...)
    - Beveiligt de goederen
    - Controleert of de artikels juist geprijsd zijn
- Ordent afdelingen en de voorraad en bevoorraadt (bijbestellen, defecte producten uit de afdeling nemen, ...) (*Id 6595*)
    - Vult producten aan volgens het verbruik
    - Vult aan volgens gangbare principes (first in-first out, nieuwe collectie,...) en bedrijfsprocedures
    - Past de bestelprocedure toe
    - Merkt gebreken aan de producten op en neemt gepaste maatregelen
    - Schikt producten permanent presentabel
    - Legt of hangt misplaatste artikels terug
    - Ontvangt collecties/leveringen

- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en maakt bestellingen (*Id 18152*)
  - Gebruikt software voor voorraadbeheer en voor het plaatsen van bestellingen
  - Houdt gegevens bij over het verbruik van producten
  - Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling
  - Vult een bestelformulier in
  - Contacteert leveranciers
  - Meldt tekorten van producten volgens bedrijfsafspraken
  - Plaatst een bestelling
  
- Ontvangt goederen en producten en controleert de levering (*Id 18111*)
  - Vergelijkt de levering met de bestelbon en andere formulieren
  - Registreert de levering
  - Evalueert de kwaliteit van de levering (beschadigingen, gebreken, aantastingen,...)
  - Meldt leveringen die niet voldoen volgens de bedrijfseigen procedures
  - Slaat de goederen en producten op volgens de gangbare principes ( 'first in first out',...)
  
- Onderhoudt de verkoopruimte en de producten in de afdeling en maakt ze schoon (*Id 7134*)
  - Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (vegen, ontsmetten,...)
  - Beperkt en sorteert afval volgens de richtlijnen
  - Benut vrije momenten voor extra schoonmaakwerkzaamheden
  - Veroorzaakt geen hinder voor klanten
  
- Inventariseert producten (*Toevoeging door arbeidsmarktactoren*) (*co 00433*)
  - Telt de voorraad, manueel of scant met de actuele technologieën
  
- Voert de diensten van de naverkoop uit (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...) (*Id 20803*)
  - Behandelt klachten van klanten volgens bedrijfseigen procedures
  - Schat of berekent de kosten
  - Vult formulieren in
  - Geeft informatie aan de betrokken dienst door
  - Houdt gegevens bij over de uitgevoerde diensten
  - Gaat de aanwezigheid van documenten na
  - Contacteert leveranciers of het hoofdkantoor
  - Informeert de klant over de leveringstermijn

## **SPECIFIEKE ACTIVITEITEN**

- Materiaal snijden (hout, multiplex, glas, stoffen, ...) volgens de afmetingen en vormen die de klant geeft (*Id 20388*)
  - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
  - Maakt berekeningen volgens de bestelling
  - Houdt zich aan het plan
  - Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (snijwerktuigen, meetgereedschap,...)
  - Houdt het snijgereedschap scherp
  
- Informeert de klanten over de verhuurmodaliteiten (contractvoorwaarden, waarborg, ...) van doe-het-zelfmateriaal (kettingzaag, betonmolen, polijstmachine, ...) en de contracten opstellen (*Id 21892*)
  - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
  - Berekent een prijsaanbieding

- Vult formulieren in
- Overloopt het contract met de klant
- Vraagt een handtekening van de klant

## **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
- Kennis van het 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 typologie 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 i.v.m. 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 presentatietechnieken van producten

#### Specifiek

- Basiskennis van algemene mechanica
- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van elektronica

- Basiskennis van loodgieterij
- Basiskennis van metselwerk
- Basiskennis van schrijnwerk
- Basiskennis van verf- en decoratiematerialen
- Kennis van technieken om materialen te snijden
- Kennis van technisch tekenen (ontwerp, referentienummers, normalisatie, ...)
- Kennis van (wettelijke) veiligheidsvoorschriften i.v.m. gebruik van producten, gereedschappen en toestellen.

## 2.2.2 Vaardigheden

### Cognitieve vaardigheden

#### Generiek

- Het kunnen professioneel verwelkomen van de klant
- Het zich kunnen aanpassen aan de bedrijfscultuur
- Het kunnen detecteren van verdachte klanten
- Het kunnen adviseren over producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie
- Het zich kunnen empathisch opstellen ten opzichte van klanten
- Het kunnen voorstellen van aanvullende producten (meerverkoop)
- 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
- Het kunnen opvolgen van het verkoopproces (offerte, bestelling, levering en plaatsing, facturatie)
- Het kunnen plaatsen van producten en artikels in de winkel op een commerciële wijze
- Het kunnen toepassen van de bestelprocedure
- Het kunnen ontvangen, controleren en registreren van collecties/leveringen
- Het kunnen gebruiken van software voor voorraadbeheer en voor het plaatsen van bestellingen
- Het kunnen contacteren van leveranciers
- Het kunnen inschatten van afwijkingen van de netheidnorm en kunnen ingrijpen op een milieubewuste manier
- Het kunnen uitvoeren van de activiteiten van de naverkoop
- Het kunnen behandelen van klachten van klanten volgens bedrijfsinterne procedures
- Het kunnen aanvullen van producten volgens verbruik en volgens de bedrijfsprocedures
- Het kunnen afsluiten van de verkoop

#### Specifiek

- Het kunnen analyseren van het technische probleem van de doe-het-zelver
- Het kunnen werken met kantoorsoftware
- Het kunnen maken van berekeningen voor materiaalgebruik

- Het kunnen uitleggen van het contract voor de verhuur van materieel
- Het kunnen maken van berekeningen voor materiaalgebruik
- Het kunnen uitleggen van het contract voor de verhuur van materieel

## **Probleemoplossende vaardigheden**

### Generiek

- Het kunnen oplossen van klachten
- Het kunnen adequaat reageren op diefstalpogingen
- Het kunnen prioriteiten stellen (onvoorziene leveringen, onverwachte klantenstromen, ..)
- Het kunnen vaststellen van de aankoopwensen van de klant
- Het kunnen adviseren over producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie
- Het kunnen stimuleren van de klant tot een aankoopbeslissing
- Het kunnen vermijden van conflicten met klanten

## **Motorische vaardigheden**

### Generiek

- Het kunnen verwijderen/deactiveren van diefstalbeveiliging
- Het kunnen demonstreren of tonen van artikels
- Het kunnen bedienen van het kassa- en/of registratiesysteem
- Het kunnen verpakken van de artikels volgens het gebruik, hun aard of bestemming
- Het kunnen verkoopklaar maken van producten en artikels
- Het kunnen netjes houden van de verkooppuimte op een milieubewuste manier
- Het kunnen plaatsen van producten en artikels in de winkel op een commerciële wijze
- Het kunnen aantrekkelijk schikken van promotionele artikels
- Het kunnen langdurig rechtop staan
- Het kunnen ergonomisch heffen en tillen van zware lasten

### Specifiek

- Het kunnen op maat snijden van materiaal

## **2.2.3 Context**

### **Omgevingscontext**

- Werkt in een winkel of groothandelszaak, klein of groot (meer dan 100 werknemers), verschillende productgamma's en settings (zelfbediening, traditioneel, geïntegreerd, zelfstandig, franchise).
- 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 in team.

- Werkt afwisselend binnen en buiten.
- Werkt ook 's avonds en in het weekend.
- Wordt geconfronteerd met zeer wisselende klantenstromen en tijdsdruk.

### **Handelingscontext**

- De producten kunnen beperkt houdbaar en/of waardevol zijn en moeten soms met bijzondere voorzichtigheid behandeld worden.
- Het nauwkeurig omgaan met geld, betalingen en de bijhorende documenten.
- Het aan de dag leggen van de nodige zelfbeheersing in geval van diefstal en/of klachten.
- Is meebepalend voor het imago en de commerciële resultaten van de winkel.
- De materialen en toestellen hebben een grote variatie in manipulatie technieken.
- De klant is steeds meer veeleisend. Hij is, dank zij internet, vaak beter geïnformeerd dan de verkoper. De klant vergelijkt de prijzen, het aanbod in verschillende winkels. De verkoper heeft daarbij een belangrijke rol de klant te overhalen in zijn winkel te kopen.

#### **2.2.4 Autonomie**

- Is zelfstandig in het bepalen van de volgorde van zijn activiteiten, het aanbrengen van wijzingen in de uitstalling, het afsluiten van een verhuurcontract, het versnijden van materialen en de manier waarop een verkoopsgesprek verloopt.
- Is gebonden aan interne afspraken, bedrijfsprocedures en regelgeving bij het uitvoeren van de activiteiten.
- Doet beroep op de verantwoordelijke bij voor hem/haar onoplosbare problemen

#### **2.2.5 Verantwoordelijkheid**

- Een professionele omgang met klanten
- Goede klantenadviezen
- Betalingen zonder kasverschillen
- Aantrekkelijke presentatie van de artikelen
- De beschikbaarheid en toegankelijkheid van de producten voor de klanten
- De netheid van de verkoopruimte
- De opvolging van de diensten van de naverkoop
- Het correct en zuinig materiaalverbruik
- Het afsluiten van de verkoop
- Correcte prijsvermelding

### **2.3 Vereiste attesten**

Geen attesten vereist.