

BEROEPSKWALIFICATIE

Winkelmanager klein of middelgroot verkooppunt (m/v)

1. GLOBAAL

1.1 Titel

‘Winkelmanager klein of middelgroot verkooppunt (m/v)’

1.2 Definitie

‘Het realiseren van het commerciële en administratieve beheer van een klein of middelgroot verkooppunt en het leiden van de zaak teneinde de commerciële rentabiliteit te ontwikkelen.’

1.3 Niveau

5

1.4 Jaar van erkenning

2012

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

BASISACTIVITEITEN

- Ontwerpt de organisatie van een verkoopeenheid (uurroosters, materiaal, ...) en past toe (*Id* 24869)
 - Stemt de indeling/structuur van de verkoopeenheid af op de producteigenschappen
 - Stemt de indeling van de verkoopeenheid af op de wensen en noden van de klantendoelgroep
 - Controleert de toegankelijkheid van de verkoopeenheid
 - Neemt maatregelen om diefstal van producten te voorkomen
 - Houdt zich aan de openingstijden
 - Stemt de planning af op de inschatting van bezoekersstromen, leveringen, personeel, ...

- Richt de verkoopruimte in en stalt de producten in de vitrines, etalages, ... uit (*Id 21798*)
 - Bepaalt het imago van de winkel
 - Stelt artikelen volgens bepaalde thema's en verkoopsdoelstellingen ten toon
 - Maakt of regelt decoraties (combinaties van de producten, licht- en kleurgebruik, attributen, ...)
 - Benut de mogelijkheden van de ruimte
 - Selecteert artikelen uit het assortiment
 - Houdt rekening met voorraad, trends, verkooppotentieel en doelgroep
 - Verandert de opstelling van de producten en artikelen op regelmatige tijdstippen
 - Plaatst reclame op een zichtbare plaats voor de klant

- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en maakt bestellingen (*Id 18152*)
 - Houdt gegevens bij over de voorraad en het verbruik van producten
 - Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling (o.b.v. de activiteiten van de verkoopeenheid, omloopsnelheid van de producten, gewenste voorraad, ...)
 - Vult een bestelbon in
 - Contacteert leveranciers of het hoofdkantoor
 - Selecteert en test nieuwe producten uit
 - Evalueert vorige bestellingen en past ze aan
 - Plaatst een bestelling voor een klant

- Ontvangt de producten, controleert de levering en slaat producten op of plaatst deze in afdelingen (*Id 17107*)
 - Vergelijkt de levering met de bestelbon
 - Registreert de levering
 - Evalueert de kwaliteit van de levering
 - Contacteert de leverancier bij problemen
 - Zendt leveringen die niet voldoen terug
 - Houdt zich aan de opslagvoorschriften
 - Slaat de producten op volgens het 'first in first out' principe
 - Brengt de prijs aan volgens richtwaarden of instructies (catalogi, solden, ...)
 - Stelt de artikelen volgens soort en eigenschappen ten toon in de afdelingen
 - Maakt of regelt decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek, ...)

- Ruimt de verkoopeenheid op, maakt schoon en brengt in orde (*Id 16732*)
 - Stemt de techniek en het materiaal af op de opdracht (borstelen, dweilen, producten schikken, ...)
 - Waakt over de ordelijkheid en netheid van de winkel
 - Vult tekorten van producten aan
 - Verwijdert producten die niet meer aan de kwaliteit voldoen
 - Sorteert afval volgens de richtlijnen
 - Benut vrije momenten voor extra schoonmaakwerkzaamheden
 - Veroorzaakt geen hinder voor klanten

- Voert kassahandelingen uit (kassabedrag afrekenen, geld storten bij de bank, ...) (*Id 18110*)
 - Bedient het kassa- en/of registratiesysteem
 - Brengt artikelen of geleverde diensten in rekening
 - Verwerkt actie- en cadeaubonnen, spaarkaarten,...
 - Maakt een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen
 - Start en sluit het kassa- en/of registratiesysteem
 - Controleert de geldigheid van geld en andere betaalmiddelen
 - Onderzoekt oorzaken van kasverschillen

- Wint het bedrag van ontvangen betaalmiddelen zoals maaltijdcheques, kortingsbonnen, ... terug in
- Volgt de gegevens over de activiteiten van de dienst of de instelling op, analyseert en stelt een vooruitgangstraject voor (*Id 18138*)
 - Maakt een stand van zaken op over de omzet, de winst, het assortiment
 - Gaat na of de doelstellingen worden behaald
 - Volgt ontwikkelingen in de markt op
 - Neemt beslissingen over het bedrijfsconcept (markt, dienstverlening, personeel, ...)
 - Zoekt oplossingen voor knelpunten
- Realiseert de administratieve en boekhoudkundige opvolging van de verkoopheenheid of maakt de gegevens over aan de betreffende dienst (*Id 6675*)
 - Stemt de boekhouding af op de wet- en regelgeving
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
 - Gebruikt boekhoudkundige programma's
 - Houdt gegevens bij (uitgaven, inkomsten, post, ...)
 - Verzamelt aan- en verkoopfacturen
 - Stelt een activiteitenbalans op
 - Berekent omzetcijfers
- Adviseert en informeert klanten over producten en verkoopt ze (*Id 18912*)
 - Observeert wanneer de klant wil worden geholpen
 - Stelt vragen over de wens van de klant
 - Vertaalt de wens van de klant naar de mogelijkheden van het assortiment
 - Geeft informatie over de kenmerken van de artikels (werking, gebruik, doelpubliek, ...)
 - Demonstreert of toont artikels
 - Geeft informatiemateriaal mee
 - Stimuleert de klant tot een aankoopbeslissing

SPECIFIEKE ACTIVITEITEN

- Bepaalt een commerciële strategie (*Id 18014*)
 - Werkt verkoopsdoelstellingen uit en streeft ze na
 - Volgt ontwikkelingen in de markt op
 - Volgt het aanbod van de concurrentie op
 - Zoekt nieuwe mogelijkheden en kansen voor verkoop
 - Past het assortiment aan wijzigingen aan (trends, onvoorziene omstandigheden, ...)
 - Verzamelt en beheert gegevens voor een klantenbestand
 - Peilt naar de klantentevredenheid
- Selecteert leveranciers , dienstverleners of aannemers, onderhandelt over contractvoorwaarden en controleert de interventies, producten, ... (*Id 18136*)
 - Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze
 - Informeert naar prijzen en diensten en eventuele promoties
 - Vergelijkt offertes
 - Maakt afspraken over prijzen, hoeveelheden, transport, leveringstermijn, ...
 - Evalueert de kwaliteit van producten en geleverde diensten
- Organiseert promotie-acties voor klanten organiseren (*Id 18081*)
 - Stemt de actie af op de behoefte van de klant

- Legt de actieperiode vast
 - Weegt de kostprijs van de actie af tegen de opbrengst
 - Maakt reclame
 - Speelt in op het tijdstip van het jaar, evenementen in de omgeving, ...
- Verleent technische steun verlenen aan het team (informatie over producten, beheer van conflicten, behandelingen van klachten van klanten, ...) (*Id 18425*)
- Geeft instructies en aanwijzingen
 - Deelt kennis en ervaring met teamleden
 - Geeft zelf het goede voorbeeld
 - Biedt hulp wanneer nodig
- Coördineert de activiteiten van een team (*Id 18000*)
- Stemt de planning af op de duur en volgorde van de opdrachten
 - Organiseert teamvergaderingen
 - Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten
 - Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
 - Grijpt in bij verkeerd werk of gedrag van de medewerkers
- Beheert personeelszaken (aanwerving, opleiding, ...) (*Id 18069*)
- Organiseert de werving en selectie van nieuwe medewerkers
 - Begeleidt nieuwe medewerkers of stagiairs of duidt een begeleider aan
 - Houdt feedback-gesprekken over het functioneren van de medewerkers
 - Houdt het vormingsaanbod actueel
 - Stimuleert de deelname aan vormingsmomenten bij de medewerkers

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

2.2.1 KENNIS

- Basiskennis van personeelsbeheer
- Kennis van (gesproken) Engels en Frans
- Kennis van Nederlands
- Kennis van communicatietechnieken, incl. verkoopstechnieken
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van technieken voor het leiden van een team
- Kennis van pedagogische technieken (coachingstechnieken)
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van boekhoudkundig en administratief beheer
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van merchandisingtechnieken
- Kennis van producten
- Kennis van winkelorganisatie

2.2.2 VAARDIGHEDEN

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen evalueren van vorige bestellingen en deze aanpassen of terugsturen, het kunnen selecteren en testen van nieuwe producten
- Het kunnen opslaan van de producten volgens het 'first in first out' principe
- Het kunnen aanvullen van tekorten, het verwijderen van producten die niet meer aan de kwaliteit voldoen en deze sorteren volgens de richtlijnen
- Het kunnen evalueren van de kwaliteit van de levering
- Het kunnen afstemmen van de boekhouding op wet- en regelgeving (maken van een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen, opstellen van een activiteitenbalans, het berekenen van omzetcijfers,...)
- Het kunnen onderzoeken van oorzaken van kasverschillen en geld en andere betaalmiddelen controleren op hun geldigheid
- Het kunnen opvolgen van de ontwikkelingen in de markt
- Het kunnen peilen naar klantentevredenheid, prijzen en diensten en eventuele promoties
- Het kunnen stimuleren van de klant tot een aankoopbeslissing

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen controleren van de toegankelijkheid en het afstemmen van de indeling/structuur van de verkoopheenheid op de producteigenschappen, de verkoopdoelstellingen, de tijd van het jaar en op de wensen en noden van de klantendoelgroep
- Het kunnen afstemmen van de planning op de inschatting van bezoekersstromen, leveringen, personeel,...
- Het kunnen berekenen van de hoeveelheid producten voor de bestelling (o.b.v. de activiteiten van de verkoopheenheid, omloopsnelheid van de producten, gewenste voorraad, gegevens over de voorraad en het verbruik van producten,...), het kunnen plaatsen van een bestelling (o.a. invullen van een bestelbon, contacteren van leveranciers,...) en de geregistreerde levering kunnen vergelijken met de bestelbon
- Het kunnen afstemmen van de planning op de duur, de volgorde van de opdrachten en de competenties bij het team en nagaan of de planning ook correct uitgevoerd wordt

Motorische vaardigheden

- Het opstellen van decoraties (combinaties van producten, licht- en kleurgebruik, attributen,...) en het plaatsen van reclame
- Het schoonmaken van de werkomgeving; het kunnen afstemmen van de schoonmaaktechniek en het materiaal op de opdracht (borstelen, dweilen, producten schikken,...)

2.2.3 CONTEXT

Omgevingscontext

- Het kunnen omgaan met een flexibele markt, bijvoorbeeld zal de afweging moeten gemaakt worden of niet zo mooi ogende producten nog uitgestald worden en het risico dat het imago van de winkel geschaad wordt.
- Naar gelang het aangeboden product bestaat er een grote productafhankelijkheid wat dan weer implicaties heeft op de planning
- Het opstellen van decoraties (combinaties van de producten, licht- en kleurgebruik, attributen,...) en deze opstellingen van producten en artikels op regelmatige tijdstippen veranderen

Handelingscontext

- Er moet met oversten, klanten en personeel omgegaan worden. Ook moeten er externe relaties opgebouwd en onderhouden worden (leveranciers,...) en moeten ontwikkelingen in de markt en de concurrentie opgevolgd worden.
- Het afstemmen van de verkopeenheid op de producteigenschappen en op de wensen en noden van de klantendoelgroep
- Het nauwkeurig omgaan met geld, betalingen, bons,...
- Naar gelang het aangeboden product bestaat er een grote productafhankelijkheid wat dan weer implicaties heeft op de planning. Voeding en planten zijn delicaat want er staat een vervaldatum op. Als er gewerkt wordt met bijvoorbeeld huishoudgerief is dit een pak minder delicaat. Ook de planning van de winkel moet afgesteld zijn op een inschatting van bezoekersstromen, leveringen, beschikbaarheid van personeel,...

2.2.4 AUTONOMIE

- Is zelfstandig in het nemen van beslissingen over het bedrijfsconcept (markt, dienstverlening, personeel,...), het afstemmen van de indeling/structuur van de verkopeenheid op de producteigenschappen op de wensen en noden van de klantendoelgroep en inspeland op wijzigingen (trends, onvoorziene omstandigheden,...), het selecteren van artikels uit het assortiment en het uittesten/bestellen van nieuwe producten, het uitwerken en nastreven van verkoopsdoelstellingen, het bepalen van het personeelsbeleid (organiseren van werving en selectie van nieuwe medewerkers),...
Een winkelverantwoordelijke wordt wel gecontroleerd op het behalen van de verkoopsdoelstellingen, maar dit gebeurt op afstand (via cijferrapportering). Hij wordt ook al dan niet regelmatig bezocht door een regiomanager. Er is een belangrijk onderscheid tussen iemand die in dienstverband werkt of iemand die als zelfstandige werkt. Iemand die als zelfstandige werkt wordt verondersteld zichzelf te evalueren en bij te sturen.
- Is gebonden aan trends, verkooppotentieel en doelgroep, opslagvoorschriften en openingsuren, aan richtwaarden bij het aanbrengen van de prijs, aan de mogelijkheden van de ruimte bij het tentoonstellen van de artikels, ...

2.2.5 VERANTWOORDELIJKHEID

- Een toegankelijke, schoongemaakte en op de producten en doelgroep afgestelde verkopeenheid waar artikelen en producten volgens bepaalde thema's (met gepaste decoratie) en verkoopsdoelstellingen zijn tentoongesteld
- Voldoende voorraad van een kwaliteitsvol assortiment dat afgestemd is op de wensen en noden van de klantendoelgroep
- Een aantrekkelijk aanbod van producten door het maken van de nodige reclame, door het aantrekkelijk presenteren ervan maar eveneens door een orde en nette winkel waarbij steeds alle producten goed aangevuld zijn
- Een efficiënt team dat gemotiveerd is om de vooropgestelde doelstellingen te behalen.
- Een boekhouding die klopt
- Uitgevoerde kassahandelingen
- Opgevolgde en geanalyseerde gegevens over de activiteiten van de dienst of instelling en een voorgesteld vooruitgangstraject
- Geadviseerde en geïnformeerde klanten
- Een uitgewerkte commerciële strategie
- Een selectie van leveranciers, dienstverleners of aannemers
- Onderhandelde contractvoorwaarden en gecontroleerde interventies en producten
- Georganiseerde promo-acties

- Technische steun aan het team (klachtenbehandeling,...)
- Beheerde personeelszaken
- Gecontroleerde, opgeslagen en geplaatste producten

2.3 Vereiste attesten

Geen attesten vereist