



Landelijke  
Kwalificaties MBO

## Ondernemer detailhandel

Crebonummer:	22147, 90290
Sector:	Handel
Branche:	Detailhandel
Opleidingsdomein:	Handel en ondernemerschap
Geldig vanaf:	1 augustus 2014

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepsgroep</b> .....	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b> .....	6
1 Inleiding .....	6
2 Algemene informatie .....	6
2.1 Colofon .....	6
2.2 Formele vereisten .....	7
2.3 Typering Beroepsgroep .....	8
2.4 Loopbaanperspectief .....	9
2.5 Trends en innovaties .....	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier .....	12
4 Beschrijving van de kwalificaties .....	14
4.1 Ondernemer detailhandel .....	
5 Beschrijving van de kerntaken .....	17
5.1 Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid .....	
5.2 Kerntaak 2: Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad .....	
5.3 Kerntaak 3: Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit .....	
5.4 Kerntaak 4: Handelt kassatransacties af en/of leidt deze .....	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices .....	25
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid .....	26
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad .....	28
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit .....	29
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Handelt kassatransacties af en/of leidt deze .....	30
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b> .....	31
1 Inleiding .....	31
2 Kwalificaties .....	31
2.1 Ondernemer detailhandel .....	32
3 Certificeerbare eenheden .....	80
<b>Deel D: Verantwoording</b> .....	85
1 Inleiding .....	85
2 Proces- en inhoudsinformatie .....	86
2.1 Betrokkenen .....	86
2.2 Verwantschap .....	87
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier .....	88
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen .....	89
2.5 Discussiepunten .....	91
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie .....	93
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief .....	94

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel . Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de procescompetentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

## Deel A: Beeld van de beroepsgroep

### Ondernemer detailhandel

De ondernemer detailhandel werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het MKB in zowel de food als non-food sector.

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.

De ondernemer detailhandel heeft een uitvoerende en aansturende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn onderneming.

De ondernemer detailhandel als koersbepaler combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures om zijn onderneming op te zetten, voort te zetten of uit te breiden.

Een beginnende ondernemer detailhandel zal in veel gevallen na zijn opleiding eerst in andermans bedrijf gaan werken om ervaring op te doen en pas later in zijn loopbaan een eigen onderneming opstarten. Als ondernemer detailhandel zal hij zeer zelfstandig te werk moeten kunnen gaan, aangezien hij in de meeste gevallen geen mentor binnen zijn eigen onderneming heeft. Hij kan hiervoor wellicht wel gebruikmaken van collega-ondernemer detailhandels of zijn netwerk.

Bij de start van zijn onderneming zal de ondernemer detailhandel niet altijd personeel in dienst hebben. Afhankelijk van de groei en de grootte van de onderneming zal de ondernemer detailhandel personeel in dienst nemen.

**Dit zijn allemaal kenmerken die expliciet in LE-Game naar voren komen**

**Kwalificatiestructuur Kenniscentrum Handel 2011 – 2012**  
**Handel**

Niveau 4	<b>Ondernemer detailhandel</b> Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondernemer detailhandel</li> <li>• Certificeerbare Eenheid Ondernemerschap</li> </ul>	<b>Manager handel</b> Kwalificaties niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afdelingsmanager</li> <li>• Filiaalmanager</li> <li>• Manager wonen</li> <li>• Vestigingsmanager groothandel</li> </ul>	<b>Assistent-manager internationale handel</b> Kwalificaties niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistent-manager internationale handel binnendienst</li> <li>• Assistent-manager internationale handel buitendienst</li> </ul>	<b>Commercieel medewerker</b> Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Junior) accountmanager</li> </ul>	<b>Logistiek supervisor</b> Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistiek supervisor</li> </ul>	<b>Interieur adviseur</b> Kwalificatie niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interieuradviseur</li> </ul>
	<b>Verkoopspecialist</b> Kwalificaties niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoopspecialist dh</li> <li>• Eerste verkoper</li> <li>• Verkoopadviseur wonen</li> <li>• Verkoopspecialist mode</li> <li>• Verkoopspecialist elektrotechnische dh</li> <li>• Verkoopmedewerker showroom</li> </ul>			<b>Commercieel medewerker</b> Kwalificaties niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commercieel medewerker binnendienst</li> <li>• Commercieel medewerker buitendienst</li> </ul>	<b>Logistiek teamleider</b> Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistiek teamleider</li> </ul>	<b>Woningstofferder</b> Kwalificatie niveau 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allround woningstofferder</li> </ul>
	<b>Verkoper</b> Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoper detailhandel</li> <li>• Certificeerbare Eenheid Kassamedewerker</li> </ul>			<b>Balie-ishopmedewerker</b> Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balie-ishopmedewerker</li> </ul>	<b>Logistiek medewerker</b> Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistiek medewerker</li> </ul>	<b>Woningstofferder</b> Kwalificatie niveau 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basis woningstofferder</li> </ul>
	<b>Aankomend verkoopmedewerker</b> Kwalificatie niveau 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aankomend verkoopmedewerker</li> </ul>				<b>Assistent logistiek medewerker</b> Kwalificatie niveau 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistent logistiek medewerker</li> </ul>	
Niveau 3						
Niveau 2						
Niveau 1						

## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel . In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- [Ondernemer detailhandel](#)

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur van Kenniscentrum Handel Op: 16-12-2010 Te: Ede

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Ondernemer detailhandel - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondernemerschap</li> </ul>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.</li> <li>• het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.</li> </ul>
Engels	In overeenstemming met het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn voor alle kwalificaties op niveau 4 de vastgestelde referentieniveaus Engels van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.</li> <li>• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.</li> </ul>
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a> .
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a> .  De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BCP Zelfstandig ondernemer detailhandel (05-03-2008)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

De ondernemer detailhandel werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het MKB in zowel de food als non-food sector.

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.

De ondernemer detailhandel wordt gekenmerkt door een **ondernemende en commerciële houding**. Hij heeft een neus voor **commerciële kansen** en probeert daarop in te springen. Om continu alert te zijn op nieuwe kansen heeft hij **doorzettingsvermogen en 'ondernemerschap'** nodig.

De ondernemer detailhandel heeft een uitvoerende en aansturende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn onderneming.

De ondernemer detailhandel als koersbepaler combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures om zijn onderneming op te zetten, voort te zetten of uit te breiden.

Een beginnende ondernemer detailhandel zal in veel gevallen na zijn opleiding eerst in andermans bedrijf gaan werken om ervaring op te doen en pas later in zijn loopbaan een eigen onderneming opstarten. Als ondernemer detailhandel zal hij zeer zelfstandig te werk moeten kunnen gaan, aangezien hij in de meeste gevallen geen mentor binnen zijn eigen onderneming heeft. Hij kan hiervoor wellicht wel gebruikmaken van collega-ondernemer detailhandels of zijn netwerk.

Bij de start van zijn onderneming zal de ondernemer detailhandel niet altijd personeel in dienst hebben. Afhankelijk van de groei en de grootte van de onderneming zal de ondernemer detailhandel personeel in dienst nemen.

**De ondernemende en commerciële houding blijkt uit de gedragstijl-testen bij deelnemers aan LE-Game. Vóór en ná een spelsimulatie. Resultaten, gepresenteerd in gepubliceerde papers door drs. H.D. Roelofs: gemiddeld werd men zo'n 3 % extroverter.**

LE-Game, the learning entrepreneurship game, a solution to optimize entrepreneurial teaching? Does success really drives success? Conference3E Conference – Inaugural ECSB Entrepreneurship Education Conference Aarhus, Denmark on 29-31 May 2013

The Edu-preneurial Pedagogic Method: providing risk and added value experience in a pull system for learning entrepreneurship, China-USA Business Review ISSN 1537-1514 October 2011, Vol.10,

Conference "New Values for the Development of Tourism and Society" School of Business Administration Turiba, 68 Graudu street, Riga, Latvia, January 15, 2011

Reference Creation as an effective learning system for teaching languages (Chinese, Hindi) using the edupreneurial method and zapp-learning. First steps towards organizing an unconscious learning methodology. Paper presented at the Second International Conference on Language, Thought and Education: exploring networks... The conference was held at the University of Zielona Góra (Poland) on June 1, 2012.

Using meeting techniques in teaching to optimize learning. The PACT-method: using coordination registration action points & group-coordination registration action points - Journal of Turiba University Acta Prosperitatis No. 3, January 18, 2013

LE-Boek: Zapping towards entrepreneurship in the pursuit of happiness. Entrepreneurial learning with LE-Game simulations



## 2.4 Loopbaanperspectief

De ondernemer detailhandel heeft binnen het mbo-onderwijs binnen de detailhandel geen mogelijkheden om door te stromen. Op de arbeidsmarkt heeft de ondernemer detailhandel de mogelijkheid door te stromen naar o.a. regiomanager. Binnen het hbo-onderwijs zijn de opleidingen Small bussiness & Retail management en/of Commerciële economie logische vervolgopleidingen.

Zie voor andere doorstroombmogelijkheden in het hbo-onderwijs:

- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 595

## 2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering.</p> <p>Uit publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT 2010-2011' (2010) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de ondernemer detailhandel landelijk gezien goed is. Dit betekent dat de deelnemers na afronding van hun opleiding vrij gemakkelijk een baan kunnen vinden op het niveau van hun behaalde diploma. Uit deze publicatie is verder op te maken dat voor de BBL- en BOL-deelnemers het aantal beschikbare BPV-plaatsen voldoende is en in sommige regio's in evenwicht is met de vraag.</p> <p>Het meest recente rapport is te downloaden op <a href="http://www.kchandel.nl">www.kchandel.nl</a> via de knop 'Feiten, cijfers en trends'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op <a href="http://www.kansopstage.nl">www.kansopstage.nl</a> en <a href="http://www.stagemarkt.nl">www.stagemarkt.nl</a>. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (<a href="http://www.kchandel.nl">www.kchandel.nl</a>) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De aanscherping van wet- en regelgeving op aspecten als hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de ondernemer detailhandel een <b>attente houding</b>. Hij moet up-to-date zijn én blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving en ook zorgen, mogelijk middels opleidingen, dat zijn medewerkers ook op de hoogte zijn van veranderingen in werkzaamheden door verandering van wet- en regelgeving. De ondernemer detailhandel heeft niet alleen te maken met nationale wet- en regelgeving, maar ook met lokaal/gemeentelijk beleid. Voor de aantrekkingskracht van de onderneming is het belangrijk voor de ondernemer detailhandel om te weten welke voorgenomen gemeentelijke besluiten er zijn met betrekking tot het precariorecht, parkeermogelijkheden en bereikbaarheid. Deze wet- en regelgeving kunnen hem doen besluiten om aanpassingen te doen in het ondernemingsbeleid.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de ondernemer detailhandel een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen. Technologische ontwikkelingen als <b>internet</b> bieden aan de andere kant (potentiële) klanten steeds meer mogelijkheden om buiten de winkel om informatie in te winnen en producten aan te schaffen. Dit biedt kansen voor de ondernemer detailhandel om via internet extra bekendheid voor de winkel te genereren en producten te verkopen. Daar tegenover staat dat door internet meer transparantie over prijzen en producten ontstaat en meer (keuze)mogelijkheden aan de klant wordt geboden, waardoor concurrentie vergroot wordt. Ook de verandering in de samenleving (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie) en de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften is het belangrijk voor de ondernemer detailhandel dat deze voelsprietten heeft om deze ontwikkelingen op te merken. Hij moet zicht hebben waar de consument behoefte aan heeft en geld aan wil uitgeven. De ondernemer detailhandel heeft de opdracht kansen en bedreigingen van deze ontwikkelingen in kaart te brengen en op basis daarvan keuzes te maken ten aanzien van de bedrijfsvoering. De ondernemer detailhandel zal zich voortdurend de vraag moeten stellen op welke wijze hij zich wil (blijven) onderscheiden op de markt, bijvoorbeeld op prijs-, assortimentsbeleid of serviceverlening. Schaalvergroting bij winkelketens en branchevervaging in de detailhandel biedt de ondernemer detailhandel mogelijkheid om zich als 'kleine zelfstandige' te onderscheiden op het gebied van specialisatie, maatwerk en</p>

	serviceverlening. Deze keuze vraagt van de ondernemer detailhandel mogelijke aanpassing van het bedrijfsformule.
--	--

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

#### Legenda:

K1: Ondernemer detailhandel

Kerntaak	Werkproces	Kwalificatie
		K1
<b>Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
	1.1 Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming	X
	1.2 Geeft de onderneming vorm	X
	1.3 Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming	X
	1.4 Maakt een exploitatie- en liquiditeitsbudget	X
	1.5 Bewaakt de financiële positie van de onderneming	X
	1.6 Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie	X
	1.7 Positioneert en/of innoveert de onderneming	X
	1.8 Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)	X
	1.9 Bepaalt de personeelsbehoefte	X
	1.10 Voert overleg met medewerkers	X
<b>Kerntaak 2: Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad</b>		
	2.1 Beheert en verzorgt goederenontvangst	X
	2.2 Beheert en verzorgt goederenopslag	X
	2.3 Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze	X
	2.4 Bewaakt de voorraad en bestelt	X
	2.5 Maakt inkoopplannen voor het assortiment	X
	2.6 Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte	X
<b>Kerntaak 3: Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit</b>		
	3.1 Ontvangt en benadert klanten	X
	3.2 Adviseert en voert verkoopgesprek	X
	3.3 Levert branchespecifiek maatwerk	X
	3.4 Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt	X

		Kwalificatie
<b>Kerntaak</b>	<b>Werkproces</b>	<b>K1</b>
	3.5 Plaatst een bestelling voor de klant	x
	3.6 Handelt klachten af	x
<b>Kerntaak 4: Handelt kassatransacties af en/of leidt deze</b>		
	4.1 Beheert het afrekenstelsel	x
	4.2 Informeert de klant over de verkoopafhandeling	x
	4.3 Bedient het afrekenstelsel	x
	4.4 Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie	x

## 4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Ondernemer detailhandel*

## 4.1 Ondernemer detailhandel

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De ondernemer detailhandel werkt als zelfstandige in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules binnen het MKB in zowel de food als non-food sector. De ondernemer detailhandel voert veel werkzaamheden in de winkel uit. Voor een aantal activiteiten, zoals enkele beleidsmatige taken en netwerken, zoekt de ondernemer buiten de winkel contacten met betrokkenen.
Typerende beroepshouding	De ondernemer detailhandel is klantgericht, sociaalvaardig, representatief, assertief en vakkundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Ook laat hij een ondernemende houding zien en toont betrokkenheid bij de onderneming. Hij <b>anticipeert doelgericht, creatief en op flexibele wijze op veranderingen in de markt</b> om de positie van de onderneming te versterken. Hij zorgt ervoor dat hij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Verder neemt de ondernemer detailhandel overwogen risico's om zijn doel te behalen en houdt hij vast aan zijn plan tot hij zijn doel heeft bereikt. Verder laat de ondernemer detailhandel een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten en medewerkers. Bij al zijn werkzaamheden toont hij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De ondernemer detailhandel heeft een uitvoerende en aansturende rol. De ondernemer detailhandel is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor zijn medewerkers en de resultaten van zijn onderneming. Hij voert taken op eigen initiatief uit. De ondernemer detailhandel is verantwoordelijk voor het uitzetten van lijnen op het gebied van commercie, financiën en logistiek, zodat de onderneming gezond is en blijft. Het assortiment en de voorraad zijn en ondernemingsdoelstellingen worden behaald. Ook is hij verantwoordelijk voor zijn <b>eigen netwerk</b> en een het opbouwen van een (organisatie) imago. Verder zorgt hij voor een goede werkomgeving en draagt hij verantwoordelijkheid voor een goed verloop van de operationele werkzaamheden.
Complexiteit	De ondernemer detailhandel krijgt te maken met een aantal dilemma's. De ondernemer detailhandel heeft de opgave om tijdens het contact met klanten een juist evenwicht te vinden tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Hij heeft de taak zich klantvriendelijk op te stellen zonder zijn eigen onderneming te schaden. Dit geldt bij veel aspecten van zijn takenpakket, zoals bij het voeren van een verkoopgesprek, het bepalen en inkopen van het assortiment en het bepalen van de prijs van de artikelen. Verder moet de ondernemer detailhandel prioriteiten stellen in zijn werkzaamheden. Hij moet afwegen hoeveel tijd hij kan besteden aan de klant, zijn medewerkers, relaties, beleidstaken en operationele taken, zonder dat de belangen van de organisatie in het geding zijn. Hierbij speelt ook de afweging wanneer hij taken kan delegeren en wanneer hij ze zelf uit moet voeren. Tot slot is het bij het aansturen en begeleiden van medewerkers van belang dat de ondernemer detailhandel zich zowel laat leiden door de persoonlijke belangen van de werknemer als de belangen van de onderneming.  Voor het uitoefenen van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden, aangevuld met theoretische kennis van het werkveld en beroep nodig. Daarnaast zijn specialistische kennis en vaardigheden over bedrijfsvoering nodig ten aanzien van het ondernemerschap.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het

	referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.</li><li>• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.</li></ul> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.</p>



## 5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

### 5.1 Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid	Werkprocessen bij kerntaak 1																				
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer oriënteert zich op de markt, klant en concurrentie en onderzoekt de mogelijkheden voor een onderneming. Hij vormt zich een beeld van de doelgroep en de keuzes van de doelgroep. Hij gaat na hoe (bv. met samenwerking met anderen) en waarin een eigen onderneming kan slagen en wat bij hem past. Hiervoor reflecteert hij op zijn ondernemersvaardigheden, <b>ondernemende houding</b> en drijfveren en bepaalt eigen sterke en zwakke punten. Tot slot bepaalt hij de slagingskans van de onderneming, mogelijk door het maken van een SWOT-analyse, en neemt een besluit voor het wel of niet starten, continueren, groeien of krimpen van de onderneming.</p> <p>De ondernemer schetst het (toekomst)beeld van de onderneming door aan te geven wat het aanbod en de doelgroep van de onderneming zijn. Op basis van dit beeld maakt hij keuzes hoe hij het aanbod aan de doelgroep aanbiedt (via een vast vestigingspunt en/of andere verkoopkanalen, inzet van marketing en promotie en tegen welke prijs). Hij maakt tevens juridische en financiële keuzes over o.a. de ondernemingsvorm, vergunningen (commerciële) samenwerking en/of (externe)deskundigheid. Hij inventariseert welke noodzakelijke (administratieve) handelingen nodig zijn en wat hij daarvoor moet doen. Hij beschrijft al deze zaken in een (ondernemings)plan of actualiseert een bestaand (ondernemings)plan op basis van deze zaken.</p> <p>De ondernemer onderzoekt en/of beoordeelt de noodzaak (in relatie tot kosten en opbrengsten) voor investeringen. Hij berekent hoeveel financiële middelen nodig zijn. Hij onderzoekt en neemt besluiten over financieringsmogelijkheden/financiers. Tot slot maakt hij een <b>investeringsbegroting en/of financieringsplan</b> (plan waarin zichtbaar wordt hoe het financiële gedeelte wordt geregeld). Aan de hand hiervan bespreekt hij de mogelijkheden met investeerders om van hen liquide middelen te verkrijgen.</p> <p>De ondernemer detailhandel maakt op basis van de investeringsbegroting en/of financieringsplan een exploitatie- en liquiditeitsbudget voor zijn detailhandelonderneming. Hij controleert en bewaakt op basis van periodieke overzichten en jaarrekeningen en de jaarrekening de budgetten. Indien nodig past hij de begroting aan na doorrekening van budgetaanpassing.</p> <p>De ondernemer documenteert financiële gegevens/informatie. Hij analyseert (periodiek) de financiële informatie/ geldstromen (ontvangsten/uitgaven, opbrengsten/kosten) van de onderneming. Hij signaleert afwijkende gegevens en onderzoekt de oorzaak hiervan. Desgewenst vraagt hij extern advies over financiële kwesties. Hij levert tijdig de financiële gegevens aan bij relevante partijen, onder andere voor het samenstellen van de jaarrekening. Op basis van de balans en jaarrekening maakt hij een inschatting van de financiële positie van de onderneming.</p> <p>De ondernemer detailhandel analyseert de verkoopcijfers, bepaalt goede en minder goede product(groep)en, onderzoekt de oorzaak en</p>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td data-bbox="1015 418 1086 495">1.1</td> <td data-bbox="1091 418 1469 495">Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 501 1086 533">1.2</td> <td data-bbox="1091 501 1469 533">Geeft de onderneming vorm</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 539 1086 647">1.3</td> <td data-bbox="1091 539 1469 647">Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 654 1086 730">1.4</td> <td data-bbox="1091 654 1469 730">Maakt een exploitatie- en liquiditeitsbudget</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 736 1086 801">1.5</td> <td data-bbox="1091 736 1469 801">Bewaakt de financiële positie van de onderneming</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 808 1086 884">1.6</td> <td data-bbox="1091 808 1469 884">Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 891 1086 956">1.7</td> <td data-bbox="1091 891 1469 956">Positioneert en/of innoveert de onderneming</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 963 1086 1028">1.8</td> <td data-bbox="1091 963 1469 1028">Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 1034 1086 1111">1.9</td> <td data-bbox="1091 1034 1469 1111">Bepaalt de personeelsbehoefte</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 1117 1086 1182">1.10</td> <td data-bbox="1091 1117 1469 1182">Voert overleg met medewerkers</td> </tr> </tbody> </table> <p>Zie Harry's grasmaaibedrijf, waar met name de relatie tussen resultatenrekening (V&amp;W rekening, kosten en opbrengsten) en liquiditeitsbegroting (ontvangsten en uitgaven) en de balans (vermogenspositie) heel eenvoudig en begrijpelijk wordt uiteengezet</p>	1.1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming	1.2	Geeft de onderneming vorm	1.3	Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming	1.4	Maakt een exploitatie- en liquiditeitsbudget	1.5	Bewaakt de financiële positie van de onderneming	1.6	Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie	1.7	Positioneert en/of innoveert de onderneming	1.8	Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)	1.9	Bepaalt de personeelsbehoefte	1.10	Voert overleg met medewerkers
1.1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming																				
1.2	Geeft de onderneming vorm																				
1.3	Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming																				
1.4	Maakt een exploitatie- en liquiditeitsbudget																				
1.5	Bewaakt de financiële positie van de onderneming																				
1.6	Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie																				
1.7	Positioneert en/of innoveert de onderneming																				
1.8	Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)																				
1.9	Bepaalt de personeelsbehoefte																				
1.10	Voert overleg met medewerkers																				

onderneemt actie, wanneer nodig. Hij relateert de verkoopcijfers aan de marktontwikkelingen en/of personele inzet en bepaalt of hij aanpassingen moet doen om de omzet en het rendement te kunnen verhogen.

De ondernemer signaleert ontwikkelingen in de markt en vertaalt deze naar kansen voor de onderneming. Hij investeert tijd en middelen om verbeterpunten in de onderneming en bij zichzelf te signaleren en/of de onderneming of het aanbod daarvan te innoveren. Hij participeert in verschillende netwerken en/of neemt deel aan bijeenkomsten om ervaringen uit te wisselen, expertise te delen, opdrachten te verwerven en/of samenwerkingspartners te vinden. In deze bijeenkomsten creëert hij kansen om zichzelf en/of de onderneming te promoten of te profileren en zet middelen en/of actie in om naamsbekendheid te vergroten.

De ondernemer onderzoekt welke externe diensten en/of producten nodig zijn voor de onderneming en koopt/huurt op basis daarvan in. Hij inventariseert potentiële leveranciers, uitvoerders, partners, etc., vraagt offertes op, onderzoekt geschiktheid en betrouwbaarheid en maakt op basis van kwaliteit en prijs een keuze voor een geschikte partij. Desgewenst onderhandelt hij met derden over o.a. prijzen, kwaliteit en leveringsvoorwaarden. Hij maakt afspraken over prijs en kwaliteit en checkt deze gegevens in contracten. Hij berekent regelmatig de (financiële) consequenties van het zakendoen met derden en kijkt tijdig of de gemaakte afspraken nog actueel zijn.

De ondernemer detailhandel bepaalt op basis van zijn doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte. Hij gaat na aan welke eisen nieuwe medewerkers moeten voldoen. Op basis daarvan werft hij zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit, voert met deze personen een sollicitatiegesprek en selecteert een medewerker.

De ondernemer detailhandel organiseert periodiek werkoverleg en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het functioneren. Hij stelt hen op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkkuitvoering betekenen. Tevens evalueert hij met medewerkers de dagelijkse gang van zaken door opvallende gebeurtenissen en acties daarop te bespreken. Hij geeft in een formeel gesprek aan op welke wijze de medewerker zijn functioneren kan verbeteren. Hij stuurt zonedig de prestaties bij door de medewerker te coachen en extra begeleiding te geven. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg en formele gesprekken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.

#### Toelichting:

Voor het opstarten en beheren van de onderneming is het belangrijk dat de ondernemer op de hoogte van de marktontwikkelingen en ontwikkelingen in de branche, maar daarnaast ook zicht heeft op politieke, demografische, juridische en maatschappelijke ontwikkelingen om zijn beleid vorm te geven, zijn onderneming te profileren en/of te innoveren en zijn marktpositie te handhaven of te vergroten. Met deze kennis kan hij kansen en bedreigingen inschatten, weloverwogen risico's nemen en de juiste beslissingen nemen ten aanzien van het ondernemingsbeleid.

Voor het beheren van de onderneming is de samenhang belangrijk tussen enerzijds de doelstelling en strategie van de onderneming en anderzijds het marketingplan. Deze onderdelen van het ondernemingsbeleid moeten in samenhang ontwikkeld en uitgevoerd worden.

## 5.2 Kerntaak 2: Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad	Werkprocessen bij kerntaak 2												
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer detailhandel gaat na welke goederen binnenkomen en bepaalt waar deze opgeslagen moeten worden. In voorkomende gevallen verdeelt hij het werk over medewerkers, instrueert hen en begeleidt hen bij deze werkzaamheden. Vooraf aan de werkzaamheden informeert hij hen over prioriteiten en bijzonderheden, tijdens de werkzaamheden controleert hij de voortgang en kwaliteit en stuurt waar nodig bij. Hij maakt retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij zorgt er voor dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de ontvangstruimte en opslagruimte. Vervolgens controleert hij de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier en noteert deze. Hij zorgt dat de retouren meegegeven worden aan de leverancier.</p> <p>De ondernemer detailhandel pakt de geleverde goederen om en verdeelt deze voor opslag van goederen of delegeert deze werkzaamheden aan medewerkers door hen te instrueren en te helpen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen (zicht- en onzichtbare schade) en noteert deze. Hij meldt de afwijkingen aan de vervoerder en/of leverancier. Hij en/of zijn medewerkers vervoeren de geleverde goederen naar de opslagruimte en slaan ze daar op.</p> <p>De ondernemer detailhandel maakt presentatieplannen en bouwt artikelpresentaties volgens deze plannen op. Op de tijdelijke artikelpresentaties combineert hij op basis van de artikeleigenschappen artikelen en decoratie- en informatiematerialen. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel, bepaalt indien nodig de artikelen of monteert deze, plaatst prijs- en tekstkaarten en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij de permanente artikelpresentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te veranderen. Hij begeleidt medewerkers bij het opbouwen en het verzorgen van artikelpresentaties door onder andere werkzaamheden voor te doen en uitleg te geven.</p> <p>De ondernemer detailhandel bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment om de voorraad op het gewenste niveau te brengen.</p> <p>De ondernemer detailhandel maakt inkoopplannen en koopt op basis daarvan artikelen in. Op basis van kwaliteit en kosten maakt hij een keuze voor de artikelen. Hij vraagt offertes op voor de gewenste artikelen. Voorafgaand aan het onderhandelen maakt hij berekeningen om zijn onderhandelingsruimte te bepalen. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden en eventuele tijdelijke opslag.</p> <p>De ondernemer detailhandel verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast maakt hij, eventueel met medewerkers, voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1015 273 1075 340">2.1</td> <td data-bbox="1082 273 1471 340">Beheert en verzorgt goederenontvangst</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 349 1075 416">2.2</td> <td data-bbox="1082 349 1471 416">Beheert en verzorgt goederenopslag</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 425 1075 492">2.3</td> <td data-bbox="1082 425 1471 492">Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 501 1075 546">2.4</td> <td data-bbox="1082 501 1471 546">Bewaakt de voorraad en bestelt</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 555 1075 622">2.5</td> <td data-bbox="1082 555 1471 622">Maakt inkoopplannen voor het assortiment</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1015 631 1075 698">2.6</td> <td data-bbox="1082 631 1471 698">Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte</td> </tr> </table>	2.1	Beheert en verzorgt goederenontvangst	2.2	Beheert en verzorgt goederenopslag	2.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze	2.4	Bewaakt de voorraad en bestelt	2.5	Maakt inkoopplannen voor het assortiment	2.6	Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte
2.1	Beheert en verzorgt goederenontvangst												
2.2	Beheert en verzorgt goederenopslag												
2.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze												
2.4	Bewaakt de voorraad en bestelt												
2.5	Maakt inkoopplannen voor het assortiment												
2.6	Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte												

**Toelichting:**

De ondernemer voert zelf de werkzaamheden rondom ontvangst en verwerking van goederen uit of delegeert dit aan zijn medewerkers. Wanneer hij werkzaamheden delegeert zal hij tijdens die werkprocessen een leidinggevende en begeleidende rol hebben. Dan zal hij tevens een juist evenwicht vinden tussen het delegeren en het zelf uitvoeren van werkzaamheden, zodat alle werkzaamheden correct uitgevoerd worden en de ondernemer detailhandel overzicht heeft en de medewerkers een goede werkbelasting. Over het algemeen zal de ondernemer detailhandel werkzaamheden delegeren als hij (voldoende) personeel in dienst heeft.

De ondernemer detailhandel is bij het ontvangen en verwerken van goederen verantwoordelijk voor een vlot en juist verloop van de werkzaamheden. Zo moet hij continu alert zijn op het voorkomen van derving door zichzelf en zijn medewerkers. Bij constatering van derving onderneemt hij de juiste maatregelen.

De ondernemer detailhandel heeft bij het beheren en begeleiden van de ontvangst en opslag enerzijds te maken met afwijkingen in leveringen, ruimtegebrek voor opslag van goederen en andere werkzaamheden, maar anderzijds met medewerkers, die niet altijd volgens vaste patronen reageren.

De ondernemer detailhandel is daarnaast bij het opbouwen en aanvullen van artikelpresentaties, winkelruimte en –omgeving verantwoordelijk voor een commercieel aantrekkelijke presentatie van de winkelruimte, -omgeving en artikelen. Hierbij heeft hij te maken met beperking van de ruimtes en middelen.

Verder is het bij de ontvangst en verwerking van goederen van belang dat hij en de medewerkers zich houden aan wettelijke regelgeving ten aanzien van arbeidsomstandigheden, hygiëne en milieu. Daarnaast moet de ondernemer detailhandel er op toezien dat ondernemings specifieke regels en procedures worden nageleefd.

### 5.3 Kerntaak 3: Begeleid verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

Kerntaak 3 Begeleid verkoopactiviteiten en voert deze ook uit	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer detailhandel ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een medewerker zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt medewerkers hierbij door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klant kunnen ontvangen en bespreekt met hen de aandachtspunten bij het benaderen van klanten.</p> <p>De ondernemer detailhandel inventariseert door het stellen van vragen de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij onderzoekt ook of de klant gevoelig is voor prijs, merk, etc. en voor welke doeleinden het artikel gebruikt moet worden. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt, maakt een voorstel dat aansluit bij de wensen/behoefte van de klant of wijst de klant op alternatieven buiten het assortiment. Hij adviseert de klant op basis van parate en diepgaande product- en assortimentskennis over de toepassing, eigenschappen en verwerking van diverse artikelen. Wanneer relevant geeft hij uitleg over de totstandkoming/bereiding van of gebruikte materialen in het artikel om de klant beter te kunnen informeren en het (prijs)verschil tussen artikelen te verduidelijken. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Hij adviseert service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe. Naast het adviseren van de klant geeft hij ook aan medewerkers uitleg over het assortiment en verkooptechnieken. Hij begeleidt hen tijdens gesprekken met de klant door feedback te geven op hun handelingen.</p> <p>De ondernemer detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel (op maat) te kunnen verkopen. Wanneer nodig verricht hij metingen op het artikel of bij de klant, gebruikt hij branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen bij elkaar. Wanneer gespecialiseerde kennis nodig is, geeft hij deze informatie aan collega's en helpt hen bij het op maat maken van het artikel. Hij geeft hen tips om het branchespecifiek maatwerk uit te voeren.</p> <p>De ondernemer <b>informeert (potentiele) klanten over het aanbod van de onderneming</b>, schat het potentieel van de klant in en bepaalt de vervolgstappen richting de (potentiele) klant. Hij doet een aanbod aan de klant op basis van de behoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming. Wanneer nodig, beschrijft hij het aanbod in een offerte. Wanneer nodig onderhandelt hij met de klant over prijs en kwaliteit en bepaalt hij op basis van behoeftepeiling een hernieuwd aanbod aan de klant. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.</p> <p>De ondernemer detailhandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor het</p>	3.1	Ontvangt en benadert klanten
	3.2	Adviseert en voert verkoopgesprek
	3.3	Levert branchespecifiek maatwerk
	3.4	Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt
	3.5	Plaatst een bestelling voor de klant
	3.6	Handelt klachten af

bestelsysteem en –procedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.

De ondernemer detailhandel neemt klachten aan van klanten. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klachten gegrond zijn, handelt ze af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.

**Toelichting:**

De ondernemer detailhandel werkt alleen of heeft medewerkers in dienst. Wanneer hij medewerkers in dienst heeft zullen zij in de meeste gevallen ook verkooptaken hebben. Om de medewerkers de verkooptaken goed uit te laten voeren, is het van belang dat hij zijn medewerkers begeleidt door feedback te geven, instructies te geven en zaken voor te doen. Expertise delen over het assortiment is bij deze kerntaak cruciaal.

De ondernemer detailhandel zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen, nieuwe artikelen en promotionele acties. Verder signaleert hij klantbehoeften, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen tijdens de verkoopactiviteiten. Deze gebruikt hij voor het innoveren van zijn onderneming.

De ondernemer detailhandel bewaakt continu of klanten worden geholpen. Hij zet hiervoor extra medewerkers in of geeft medewerkers andere werkzaamheden. Hij geeft aan medewerkers aan wanneer en hoe zij de klant moeten ontvangen. Hij controleert of de medewerkers tijdens de verkoopactiviteiten of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen grijpt hij direct in door medewerkers te corrigeren of nieuwe instructies te geven.

De ondernemer detailhandel geeft de klant een advies op maat. Het advies is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de (commerciële) doelstellingen van de organisatie. De wijze van advisering moet klantenbinding tot gevolg hebben. In een groot aantal branches worden bewerkingen gedaan op artikelen om deze op maat te kunnen verkopen aan klanten. Hierbij valt te denken aan het op maat maken van artikelen (bv. mode, doe-het-zelf), het bewerken van een artikel door snijden, afwegen, etc. (bv. food-sector) of het vervangen van een onderdeel (juwelier, elektrotechniek).

Tijdens het gehele werkproces is de ondernemer detailhandel alert op het voorkomen van mogelijke derving en hanteert daarvoor de juiste werkwijze. Bij constatering van derving neemt hij maatregelen die binnen zijn verantwoordelijkheid liggen.



## 5.4 Kerntaak 4: Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer detailhandel beheert het afrekenstelsel door te zorgen dat het stelsel gebruiksklaar gemaakt wordt, hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekenstelsel optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.</p> <p>De ondernemer detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. In dit laatste contactmoment met de klant gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.</p> <p>De ondernemer detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de aanwezige apparatuur van het afrekenstelsel om de betaling van de klant te verwerken. Hij controleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij passende actie. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant.</p> <p>De ondernemer detailhandel zorgt voor het afsluiten van het afrekenstelsel, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak op en onderneemt actie om dit te voorkomen. Hij verzorgt de geldadministratie, maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De ondernemer detailhandel zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen op de markt en in de organisatie, nieuwe artikelen en promotionele acties. Hij is tevens er verantwoordelijk voor dat zijn medewerkers hiervan ook op de hoogte zijn.</p> <p>Tijdens het aansturen van de verkoopafhandeling en het zelf uitvoeren daarvan is de ondernemer detailhandel alert op het voorkomen van derving door zichzelf en zijn medewerkers. Bij constatering van derving onderneemt hij de juiste maatregelen.</p> <p>De ondernemer detailhandel zorgt dat de regels en procedures ten aanzien van de verkoopafhandeling worden nageleefd. Hij controleert actief op de naleving van de regels en procedures door zijn medewerkers.</p> <p>Het resultaat van de werkzaamheden moeten leiden tot een juiste verkoopafhandeling in het belang van de klant en de organisatie.</p>	4.1	Beheert het afrekenstelsel
	4.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling
	4.3	Bedient het afrekenstelsel
	4.4	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie



## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid	Competenties																																																				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y																												
	Beslissen en activiteiten inbrengen	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Kwaliteit leveren Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen																												
<b>Werkprocessen</b>																																																					
1.1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming																																																				
1.2	Geeft de onderneming vorm	■																																													■						
1.3	Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming	■																																																■			
1.4	Maakt een exploitatie- en liquiditeitsbudget												■																																				■				
1.5	Bewaakt de financiële positie van de onderneming																		■																																■		
1.6	Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie												■																																					■	■		
1.7	Positioneert en/of innoveert de onderneming																																																■		■		
1.8	Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)																																																			■	■

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten inleiden	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<b>Werkprocessen</b>																											
1.9	Bepaalt de personeelsbehoefte	■																									■
1.10	Voert overleg met medewerkers		■	■								■						■									

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Beheert en verzorgt goederenontvangst		■	■																■						■
2.2	Beheert en verzorgt goederenopslag			■														■		■						■
2.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			■							■									■					■	
2.4	Bewaakt de voorraad en bestelt												■							■						
2.5	Maakt inkoopplannen voor het assortiment																		■						■	■
2.6	Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte			■																■						■

### 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Ontvangt en benadert klanten			■															■							■	
3.2	Adviseert en voert verkoopgesprek			■				■			■								■							■	
3.3	Leverd branchespecifiek maatwerk			■							■									■						■	
3.4	Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt	■						■																		■	
3.5	Plaatst een bestelling voor de klant																		■	■							
3.6	Handelt klachten af	■											■						■								■

## 6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Beheert het afrekenstelsel											■		■													■
4.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																		■							■	
4.3	Bedient het afrekenstelsel		■																		■						
4.4	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie											■		■							■						■

## **Deel C: Uitwerking van de kwalificaties**

### **1. Inleiding**

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

### **2. Kwalificaties**

#### **Detaillering proces-competentie-matrices**

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

## 2.1 Ondernemer detailhandel

### Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

#### Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
1.1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming															X											X	
1.2	Geeft de onderneming vorm	X																									X	X
1.3	Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming	X																										X
1.4	Maakt een exploitatie- en liquiditeitsbudget													X														X
1.5	Bewaakt de financiële positie van de onderneming																	X										X
1.6	Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie													X													X	X
1.7	Positioneert en/of innoveert de onderneming							X								X											X	



Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.8	Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)																									X	X
1.9	Bepaalt de personeelsbehoefte	X																									X
1.10	Voert overleg met medewerkers		X	X								X						X									

### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid		
1.1 werkproces: Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer oriënteert zich op de markt, klant en concurrentie en onderzoekt de mogelijkheden voor een onderneming. Hij vormt zich een beeld van de doelgroep en de keuzes van de doelgroep. Hij gaat na hoe (bv. met samenwerking met anderen) en waarin een eigen onderneming kan slagen en wat bij hem past. Hiervoor reflecteert hij op zijn ondernemersvaardigheden, ondernemende houding en drijfveren en bepaalt eigen sterke en zwakke punten. Tot slot bepaalt hij de slagingskans van de onderneming, mogelijk door het maken van een SWOT-analyse, en neemt een besluit voor het wel of niet starten, continueren, groeien of krimpen van de onderneming.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een realistisch beeld van de slagingskans en toekomst van de onderneming</li> <li>• Het (toekomst)beeld van de onderneming geeft richting aan vervolgstappen voor de onderneming</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actiepunten Arbozorg formuleren</li> <li>• Concurrentie analyseren/bepalen</li> <li>• Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>• Kleinschalig marktonderzoek uitvoeren/interpreteren</li> <li>• Marketingstrategieën bepalen</li> <li>• Marktgegevens verzamelen en gebruiken</li> <li>• Politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen verzamelen en duiden</li> <li>• Propositie bepalen</li> <li>• Samenwerkingsvormen kiezen/beoordelen</li> <li>• SWOT-analyse opstellen/analyse maken</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> <li>• Wet- en regelgeving m.b.t. starten van een onderneming hanteren</li> </ul>	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gebruikt verschillende invalshoeken om te kijken naar de kansen van een onderneming, om zaken in een onderneming op te pakken of om oplossingen te vinden voor (mogelijke) knelpunten om zo de slagingskans en toekomst van de onderneming te vergroten.</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vormt een duidelijk (toekomst)beeld van de eigen onderneming, zijn eigen ondernemende houding en de markt, klant en concurrentie, weet welke kant hij op wil met zijn onderneming met oog voor kansen en bedreigingen (kritische succesfactoren) van de onderneming, zodat de onderneming concreet kan worden vormgegeven.</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.2 werkproces: Geeft de onderneming vorm</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer schetst het (toekomst)beeld van de onderneming door aan te geven wat het aanbod en de doelgroep van de onderneming zijn. Op basis van dit beeld maakt hij keuzes hoe hij het aanbod aan de doelgroep aanbiedt (via een vast vestigingspunt en/of andere verkoopkanalen, inzet van marketing en promotie en tegen welke prijs). Hij maakt tevens juridische en financiële keuzes over o.a. de ondernemingsvorm, vergunningen (commerciële) samenwerking en/of (externe)deskundigheid. Hij inventariseert welke noodzakelijke (administratieve) handelingen nodig zijn en wat hij daarvoor moet doen. Hij beschrijft al deze zaken in een (ondernemings)plan of actualiseert een bestaand (ondernemings)plan op basis van deze zaken.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn duidelijke en beargumenteerde keuzes gemaakt voor de ondernemingsvorm</li> <li>• Met het plan (gemaakte keuzes) kan gericht gewerkt worden aan de onderneming</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsformule samenstellen</li> <li>• Commercieel-economische berekeningen uitvoeren (r)</li> <li>• Concurrentie analyseren/bepalen</li> <li>• Consumentenprijs bepalen (r)</li> <li>• Doelgroep analyseren/bepalen</li> <li>• Doelstellingen SMART formuleren</li> <li>• Informatie inwinnen over verzekeringen, vergunningen, etc.</li> <li>• Marketinginstrumenten beoordelen/kiezen</li> <li>• Ondernemingsvorm beoordelen/kiezen</li> <li>• Samenwerkingsvormen kiezen/beoordelen</li> <li>• Verkoopformule samenstellen</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> <li>• Wet- en regelgeving m.b.t. het exploiteren van een onderneming hanteren</li> <li>• Wet- en regelgeving m.b.t. starten van een onderneming hanteren</li> </ul>	<b>Beslissen en activiteiten initiëren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	<b>De ondernemer:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ziet de noodzaak om risico's in te schatten, weegt deze af en neemt weloverwogen risico's om kansen te grijpen (starten, innoveren, etc.), zodat de onderneming vorm kan krijgen.</li> </ul>
	<b>Ondernemend en commercieel handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<b>De ondernemer:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• besteedt aandacht aan de ontwikkelingen in de markt en de wensen van de doelgroep, signaleert welke factoren de markt (kunnen) beïnvloeden, grijpt zakelijke kansen aan om op de wensen van de doelgroep aan te sluiten en vertaalt deze naar een plan voor de onderneming, zodat keuzes ten aanzien van de onderneming en doelgroep beargumenteerd zijn.</li> </ul>
	<b>Bedrijfsmatig handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	<b>De ondernemer:</b>

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.2 werkproces: Geeft de onderneming vorm</b>		
		<ul style="list-style-type: none"><li>• kent de financiële zaken en risico's die voortvloeien uit de keuze voor een ondernemingsvorm, zodat een duidelijke en beargumenteerde keuze voor een ondernemingsvorm gemaakt wordt.</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.3 werkproces: Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer onderzoekt en/of beoordeelt de noodzaak (in relatie tot kosten en opbrengsten) voor investeringen. Hij berekent hoeveel financiële middelen nodig zijn. Hij onderzoekt en neemt besluiten over financieringsmogelijkheden/financiers. Tot slot maakt hij een investeringsbegroting en/of financieringsplan (plan waarin zichtbaar wordt hoe het financiële gedeelte wordt geregeld). Aan de hand hiervan bespreekt hij de mogelijkheden met investeerders om van hen liquide middelen te verkrijgen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het plan (de gemaakte keuzes) maakt inzichtelijk hoe het financiële gedeelte wordt geregeld.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Financiële kengetallen beoordelen/berekenen (r)</li> <li>Financieringsplan opstellen</li> <li>Financieringsplan opstellen (r)</li> <li>Interne en externe financieringsvormen beoordelen/kiezen</li> <li>Investeringsbegroting opstellen (r)</li> <li>Wet- en regelgeving m.b.t. starten van een onderneming hanteren</li> </ul>	<b>Bedrijfsmatig handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	<b>De ondernemer:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>laat zien begrip te hebben van de financiële zaken die invloed hebben op de organisatie en wat de financiële consequenties zijn van keuzes en bekijkt mogelijkheden om kosten te reduceren bij het opstarten van of investeren in de onderneming, zodat verantwoorde financiële keuzes worden gemaakt.</li> </ul>
	<b>Beslissen en activiteiten initiëren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Afgewogen risico's nemen</li> <li>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> </ul>	<b>De ondernemer:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>weegt (financiële) risico's, neemt weloverwogen beslissingen ten aanzien van investeringen, en neemt daar ook verantwoordelijkheid voor, zodat het (financiële) risico juist ingeschat is voor de ondernemer zelf en de onderneming.</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.4 werkproces: Maakt een exploitatie- en liquiditeitsbudget</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel maakt op basis van de investeringsbegroting en/of financieringsplan een exploitatie- en liquiditeitsbudget voor zijn detailhandelsonderneming. Op basis van de opgestelde begrotingen stelt hij budgetten op. Hij controleert en bewaakt op basis van periodieke overzichten en de jaarrekening de budgetten. Indien nodig past hij de begroting aan na doorrekening van budgetaanpassing.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het exploitatie- en liquiditeitsbudget zijn een logische gevolg van de investeringsbegroting en/of financieringsplan.</li> <li>• De budgetten zijn vastgesteld op basis van de beschikbare informatie.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Btw-budget opstellen (r)</li> <li>• Exploitatiebudget opstellen (r)</li> <li>• Financieel beleid formuleren</li> <li>• Gegevens financiële administratie interpreteren (r)</li> <li>• Liquiditeitsbudget opstellen (r)</li> </ul>	<b>Analyseren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• analyseert de cijfermatige gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en plannen m.b.t. investeringen, kosten en opbrengsten, zodat een duidelijke en realistische begrotingen en budgetten opgesteld worden.</li> </ul>
	<b>Bedrijfsmatig handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kent de financiële en juridische zaken die invloed hebben op de onderneming, verwerkt deze kennis bij het opstellen van begrotingen en budgetten en maakt voortdurend een afweging tussen kosten en baten, zodat waar nodig begrotingen en budgetten aangepast worden.</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.5 werkproces: Bewaakt de financiële positie van de onderneming</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer documenteert financiële gegevens/informatie. Hij analyseert (periodiek) de financiële informatie/ geldstromen (ontvangsten/uitgaven, opbrengsten/kosten) van de onderneming. Hij signaleert afwijkende gegevens en onderzoekt de oorzaak hiervan. Desgewenst vraagt hij extern advies over financiële kwesties. Hij levert tijdig de financiële gegevens aan bij relevante partijen, onder andere voor het samenstellen van de jaarrekening. Op basis van de balansen en jaarrekening maakt hij een inschatting van de financiële positie van de onderneming.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De financiële positie van de onderneming is juist en overzichtelijk in kaart gebracht.</li> <li>• Op basis van de financiële positie van de onderneming kunnen verantwoorde keuzes voor het voortbestaan van de onderneming gemaakt worden.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Break-even-omzet bepalen (r)</li> <li>• Budget bewaken</li> <li>• Budgetverschillen analyseren/berekenen (r)</li> <li>• Financiële kengetallen berekenen (r)</li> <li>• Gegevens financiële administratie aanleveren</li> <li>• Gegevens financiële administratie interpreteren (r)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>• Regels omzetbelasting toepassen</li> <li>• Veiligheidsmarge berekenen (r)</li> </ul>	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zorgt dat financiële informatie continu beschikbaar is, verzamelt deze, regelt ondersteuning op financieel vlak en bewaakt voortdurend de financiële situatie van de onderneming op basis van (ontvangsten/uitgaven, opbrengsten/kosten) en onderneemt wanneer nodig actie, zodat financiële problemen voorkomen kunnen worden en de onderneming financieel gezond blijft.</li> </ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• analyseert de financiële cijfers door het berekenen van financiële kengetallen en maakt keuzes op basis van de uitkomsten van deze kengetallen, zodat een duidelijk beeld ontstaat van de financiële positie van de onderneming.</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.6 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel analyseert de verkoopcijfers, bepaalt goede en minder goede product(groep)en, onderzoekt de oorzaak en onderneemt actie, wanneer nodig. Hij relateert de verkoopcijfers aan de marktontwikkelingen en/of personele inzet en bepaalt of hij aanpassingen moet doen om de omzet en het rendement te kunnen verhogen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De analyse van de verkoopcijfers, prognoses en marktontwikkelingen geeft een beeld van de stand van zaken en vormt de basis voor het wel of niet actie ondernemen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT-systemen hanteren</li> <li>Omzetberekeningen uitvoeren (r)</li> <li>Omzetprognoses maken (r)</li> <li>Statistische berekeningen uitvoeren (r)</li> </ul>	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om inzicht te krijgen in resultaten van de onderneming en gaat na of het nodig is om actie te ondernemen, zodat de eigen positie afgezet wordt tegen ontwikkelingen in de markt en bij concurrenten.</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>ziet op basis van de verkoopcijfers kansen om de omzetmogelijkheden te vergroten en vertaalt deze kansen in haalbare en verantwoorde acties.</li> </ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>interpreteert op juiste wijze de consequenties van dalende of stijgende verkoopcijfers voor de doelstelling en omzet van de onderneming en volgt onder andere op basis daarvan de prestaties van de onderneming, zodat tijdig actie</li> </ul>



<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.6 werkproces: Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie</b>		
		ondernomen kan worden door verandering in verkoopcijfers.

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.7 werkproces: Positioneert en/of innoveert de onderneming</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer signaleert ontwikkelingen in de markt en vertaalt deze naar kansen voor de onderneming. Hij investeert tijd en middelen om verbeterpunten in de onderneming en bij zichzelf te signaleren en/of de onderneming of het aanbod daarvan te innoveren. Hij participeert in verschillende netwerken en/of neemt deel aan bijeenkomsten om ervaringen uit te wisselen, expertise te delen, opdrachten te verwerven en/of samenwerkingspartners te vinden. In deze bijeenkomsten creëert hij kansen om zichzelf en/of de onderneming te promoten of te profileren en zet middelen en/of actie in om naamsbekendheid te vergroten.	
<b>Gewenst resultaat</b>	-De positie van de onderneming wordt versterkt door reflectie, profilering/presentatie en/of innovatie.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatiestrategie bepalen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>• Marketingstrategie toepassen</li> <li>• Marktgegevens verzamelen en gebruiken</li> <li>• Persoonlijke presentatietechnieken inzetten</li> <li>• Politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen verzamelen en duiden</li> <li>• Relaties beoordelen/kiezen</li> <li>• Vormen van social media beoordelen/kiezen</li> </ul>	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernieuwend en creatief handelen</li> <li>• Verandering zoeken en introduceren</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is constant op zoek naar mogelijkheden voor verbetering/(promotie)kansen voor de onderneming of ondernemende houding en onderneemt actie om verbeteringen door te voeren in de (eigen) onderneming.</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• reageert pro-actief op de markt, klanten en concurrenten, grijpt verschillende kansen aan om naamsbekendheid voor de onderneming te vergroten en gebruikt daarvoor verschillende kanalen, zoekt naar netwerken en samenwerkingsverbanden om zaken samen op te pakken, expertise te delen en te reflecteren op het (eigen) ondernemerschap, zodat deze acties leiden tot een sterkere positie van de onderneming.</li> </ul>
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De ondernemer:

**Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid**

**1.7 werkproces: Positioneert en/of innoveert de onderneming**

- ziet en grijpt kansen om met mensen in contact te komen, die van pas kunnen komen bij het starten of groeien van de onderneming (door van te leren, door gebruik te maken van expertise of middelen, etc.) en onderhoudt dit contact op verschillende wijzen, zodat een netwerk rondom de ondernemer en/of onderneming ontstaat.

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.8 werkproces: Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer onderzoekt welke externe diensten en/of producten nodig zijn voor de onderneming en koopt/huurt op basis daarvan in. Hij inventariseert potentiële leveranciers, uitvoerders, partners, etc., vraagt offertes op, onderzoekt geschiktheid en betrouwbaarheid en maakt op basis van kwaliteit en prijs een keuze voor een geschikte partij. Desgewenst onderhandelt hij met derden over o.a. prijzen, kwaliteit en leveringsvoorwaarden. Hij maakt afspraken over prijs en kwaliteit en checkt deze gegevens in contracten. Hij berekent regelmatig de (financiële) consequenties van het zakendoen met derden en kijkt tijdig of de gemaakte afspraken nog actueel zijn.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De samenwerking met anderen is een meerwaarde voor de onderneming.</li> <li>• Gunstige voorwaarden (juiste prijs-kwaliteitverhouding) waar tegen producten/diensten afgenomen kunnen worden.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contracten lezen en beoordelen</li> <li>• Diensten-/productenpakket beoordelen/kiezen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>• Kosten-/batenanalyse maken (r)</li> <li>• Leveranciers/partners beoordelen/kiezen</li> <li>• Leverings-/betalingsvoorwaarden beoordelen</li> <li>• Onderhandelen over de prijs (r)</li> </ul>	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> <li>• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoekt naar nieuwe zakelijke mogelijkheden (klanten, leveranciers, partners), vertaalt deze naar concrete acties en bouwt op deze wijze de commerciële positie van de onderneming uit.</li> </ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• benoemt voor- en nadelen van samenwerking met diverse partijen, maakt steeds een afweging tussen de kosten en baten en onderzoekt regelmatig of de samenwerking nog bijdraagt aan de ondernemingsdoelstellingen, zodat afspraken up-to-date zijn en passen bij de ontwikkeling van de onderneming.</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.9 werkproces: Bepaalt de personeelsbehoefte</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel bepaalt op basis van zijn doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte. Hij gaat na aan welke eisen nieuwe medewerkers moeten voldoen. Op basis daarvan werft hij zelf kandidaten voor de betreffende functie of besteedt dit uit.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De personeelsbehoefte is in kaart gebracht.</li> <li>• Er is actie ondernomen om aan de personeelsbehoefte te voldoen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>• Inzicht in personeelsbeleid en -plan hebben</li> <li>• Kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte in kaart brengen</li> <li>• Kwantitatieve personeelsbehoefte bepalen (r)</li> <li>• Wet- en regelgeving als werkgever implementeren en handhaven</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt op basis van de gesignaleerde personeelsbehoefte het besluit voor de aannahme van medewerkers, selecteert op grond van behoefte, (financiële) middelen en competenties van mensen, zodat hij op verantwoorde wijze voorziet in de personeelsbehoefte.</li> </ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• calculeert financiële gevolgen in voor het in dienst nemen van medewerkers op basis van de huidige en toekomstige financiële situatie en ontwikkelingen in de onderneming, zodat verantwoorde en financiële afwegingen gemaakt kunnen worden bij het in dienst nemen van medewerkers.</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>		
<b>1.10 werkproces: Voert overleg met medewerkers</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel organiseert periodiek werkoverleg en voert formele gesprekken met medewerkers in het kader van het functioneren. Hij stelt hen op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie en geeft aan wat veranderingen voor de werkkuitvoering betekenen. Tevens evalueert hij met medewerkers de dagelijkse gang van zaken door opvallende gebeurtenissen en acties daarop te bespreken. Hij geeft in een formeel gesprek aan op welke wijze de medewerker zijn functioneren kan verbeteren. Hij stuurt zonnodig de prestaties bij door de medewerker te coachen en extra begeleiding te geven. Hij legt de afspraken die gemaakt zijn tijdens het werkoverleg en formele gesprekken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemotiveerde en vakkundige medewerkers die zich willen inzetten voor hun eigen kansen en die van de organisatie.</li> <li>• Medewerkers zijn op de hoogte van prioriteiten en werkzaamheden en handelen hiernaar</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen aan discussie en overleg (t)</li> <li>• Formele gesprekken voeren met medewerkers</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> </ul>	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Motiveren</li> <li>• Anderen ontwikkelen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gaat na welke competenties nodig zijn voor de onderneming, bekijkt bij wie deze competenties verder te ontwikkelen zijn en creëert mogelijkheden om deze competenties te ontwikkelen, coacht medewerkers, geeft hen feedback en motiveert hen, zodat het beste uit medewerkers en de onderneming wordt gehaald.</li> </ul>
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise delen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• deelt de eigen kennis en expertise met medewerkers, maakt melding van belangrijke zaken op het gebied van assortiment en serviceverlening, zodat medewerkers goed worden begeleid in hun vak.</li> </ul>

## Kerntaak 1 Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid

### 1.10 werkproces: Voert overleg met medewerkers

	<p>Aansturen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Richting geven</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• geeft duidelijke aanwijzingen over doelen en prioriteiten en werkinstructies, maakt afspraken, controleert de naleving daarvan en geeft informatie over de manier waarop medewerkers hun werkzaamheden uitvoeren, zodat medewerkers op de hoogte zijn van hun prestaties en de prestaties van de onderneming.</li></ul>
	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• geeft prioriteiten aan, maakt afspraken met medewerkers, past deze waar nodig aan de situatie aan, bewaakt de voortgang en stelt doelen tijdens werkzaamheden en het overleg met medewerkers, zodat de werkzaamheden en het overleg volgens schema verlopen.</li></ul>

## Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

### Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Beheert en verzorgt goederenontvangst		x	x																x							x
2.2	Beheert en verzorgt goederenopslag			x														x		x							x
2.3	Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze			x							x									x						x	
2.4	Bewaakt de voorraad en bestelt												x							x							
2.5	Maakt inkoopplannen voor het assortiment																		x							x	x
2.6	Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte			x																x							x

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.



## Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad		
2.1 werkproces: Beheert en verzorgt goederenontvangst		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel gaat na welke goederen binnenkomen en bepaalt waar deze opgeslagen moeten worden. In voorkomende gevallen verdeelt hij het werk over medewerkers, instrueert hen en begeleidt hen bij deze werkzaamheden. Vooraf aan de werkzaamheden informeert hij hen over prioriteiten en bijzonderheden, tijdens de werkzaamheden controleert hij de voortgang en kwaliteit en stuurt waar nodig bij. Hij maakt retouren verzendklaar en vult bijbehorende formulieren in. Hij zorgt er voor dat de interne transportmiddelen worden verzameld, ruimte wordt gemaakt voor de opslag van goederen in de ontvangstruimte en opslagruimte. Vervolgens controleert hij de geleidedocumenten en de geleverde goederen in bijzijn van de leverancier op kwaliteit en kwantiteit of laat ze controleren. Hij meldt afwijkingen aan de levering aan de leverancier en noteert deze. Hij zorgt dat de retouren meegegeven worden aan de leverancier.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De werkzaamheden zijn georganiseerd op basis van levering, prioriteiten en mogelijkheden.</li> <li>• De werkzaamheden zijn correct (volgens wettelijke regels en zo efficiënt mogelijk) uitgevoerd.</li> </ul>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Aantallen tellen/vergelijken (r)</li> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>• Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Managementvaardigheden toepassen</li> <li>• Procedure goederenontvangst opstellen/uitvoeren</li> <li>• RIE uitvoeren en actiepunten formuleren</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul>	<b>Kwaliteit leveren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pakt de voorbereiding, controle en administratieve verwerking van de goederenontvangst nauwkeurig en ordelijk aan en ziet er op toe dat de eisen/bedrijfsprocedures wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu worden gehandhaafd, zodat de kans op fouten en onveilige situaties geminimaliseerd wordt.</li> </ul>
	<b>Begeleiden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Adviseren</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat medewerkers hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.</li> </ul>
	<b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> </ul>	De ondernemer detailhandel:

## Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

### 2.1 werkproces: Beheert en verzorgt goederenontvangst

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• maakt een werkverdeling op basis van prioriteiten en capaciteiten, communiceert deze naar medewerkers, controleert de uitvoering en stuurt bij waar nodig, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de organisatie en tijdig worden uitgevoerd.</li></ul>
	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li><li>• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad</b>		
<b>2.2 werkproces: Beheert en verzorgt goederenopslag</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel pakt de geleverde goederen om en verdeelt deze voor opslag van goederen of delegeert deze werkzaamheden aan medewerkers door hen te instrueren en te helpen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen (zicht- en onzichtbare schade) en noteert deze. Hij meldt de afwijkingen aan de vervoerder en/of leverancier. Hij en/of zijn medewerkers vervoeren de geleverde goederen naar de opslagruimte en slaan ze daar op.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De werkzaamheden zijn georganiseerd op basis van levering, prioriteiten en mogelijkheden.</li> <li>• De werkzaamheden zijn veilig en arbo-verantwoord uitgevoerd.</li> <li>• Afwijkingen zijn afgehandeld en geadministreerd.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afval scheiden</li> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>• Brandpreventieve maatregelen nemen</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Milieubewust werken</li> <li>• Procedure goederenopslag opstellen/uitvoeren</li> <li>• RIE uitvoeren en actiepunten formuleren</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul>	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brengt in kaart welke voorbereidingen getroffen moeten worden voor de opslag, waar goederen opgeslagen moeten worden en regelt mensen en middelen hiervoor, zodat de goederen zo efficiënt en effectief mogelijk opgeslagen kunnen worden.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pakt het opslaan van goederen nauwkeurig en ordelijk aan en bewaakt de handhaving van wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, zodat de kans op fouten of onveilige situaties geminimaliseerd wordt.</li> </ul>
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Adviseren</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat medewerkers hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.</li> </ul>

## Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

### 2.2 werkproces: Beheert en verzorgt goederenopslag

	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li><li>• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.</li></ul>
--	---	--

<b>Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad</b>		
<b>2.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel maakt presentatieplannen en bouwt artikelpresentaties volgens deze plannen op. Op de tijdelijke artikelpresentaties combineert hij op basis van de artikeleigenschappen artikelen en decoratie- en informatiematerialen. Hij transporteert daarvoor de artikelen naar de winkel, bepaalt indien nodig de artikelen of monteert deze, plaatst prijs- en tekstkaarten en brengt beveiliging aan. Daarnaast houdt hij de permanente artikelpresentaties op orde. Hij controleert de verkoopvoorraad op kwaliteit en kwantiteit. Bij afwijkingen neemt hij maatregelen om de situatie te veranderen. Hij begeleidt medewerkers bij het opbouwen en het verzorgen van artikelpresentaties door onder andere werkzaamheden voor te doen en uitleg te geven.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het presentatieplan en de artikelpresentaties, winkel en -omgeving voldoen aan de commerciële uitgangspunten (of beleid) van de onderneming.</li> <li>• De expertise van medewerkers op het gebied van presentatietechnieken is vergroot.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afval scheiden</li> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>• Brandpreventieve maatregelen nemen</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Displayplan opstellen/uitvoeren</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Frontpresentatieplan opstellen/toepassen</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Inzicht in winkelinrichting hebben</li> <li>• Presentatiebeleid uitvoeren</li> <li>• Reclame-invloeden op waarde schatten</li> <li>• RIE uitvoeren en actiepunten formuleren</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>• Winkeldiefstalpreventieplan maken/uitvoeren</li> </ul>	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> <li>• Expertise delen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• toont begrip van constructies en ruimtegebruik, gebruikt en combineert diverse materialen, vormen en kleurstellingen, brengt dit begrijpelijk over aan medewerkers en werkt snel en bedreven bij het opbouwen, zodat de presentatie en -plan aan de commerciële uitgangspunten voldoen en de expertise van medewerkers is vergroot.</li> </ul>
	<b>Kwaliteit leveren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> <li>• Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrijft voor aan welke eisen de artikelpresentaties moeten voldoen, controleert voortdurend de staat van de artikelpresentaties aan de hand van deze eisen, signaleert afwijkingen en accepteert niet dat de presentaties niet aan deze eisen voldoen, zodat direct actie wordt</li> </ul>

## Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad

### 2.3 werkproces: Bouwt artikelpresentaties op en verzorgt deze

		ondernomen om de afwijkingen te verhelpen.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Adviseren</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• geeft heldere instructies en uitleg over presentatietechnieken, zodat medewerkers hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.</li></ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"><li>• ziet kansen om met artikelpresentaties omzet te verhogen, weet hoe de commerciële aantrekkelijkheid van presentaties verhoogd kan worden, past om deze reden presentatieplan en/of presentaties aan, zodat commerciële kansen gegrepen kunnen worden.</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad</b>		
<b>2.4 werkproces: Bewaakt de voorraad en bestelt</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad of laat dit doen. Hierbij let hij op afwijkingen door breuk, beschadiging of andere vormen van derving. Hij bewaakt het voorraadniveau en corrigeert het wanneer nodig. Vervolgens bestelt hij het assortiment om de voorraad op het gewenste niveau te brengen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraad is op peil en de voorraadadministratie is conform richtlijnen bijgehouden. De bestelling is afgestemd op gewenste voorraadniveau waarbij rekening is gehouden met de gewenste servicegraad.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Bestelhoeveelheid bepalen (r)</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Inventarisatie organiseren en uitvoeren</li> <li>• Omzetsnelheid/-duur berekenen (r)</li> <li>• Servicegraad berekenen (r)</li> <li>• Soorten voorraad berekenen (r)</li> <li>• Voorraad tellen (r)</li> <li>• Voorraad(administratie) verzorgen/bijhouden</li> </ul>	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bepaalt de bestelling op basis van voorraadgegevens, gewenste voorraadniveau en servicegraad, zodat de bestelling de kans op derving en neeverkoop minimaliseert.</li> </ul>
		Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad</b>		
<b>2.5 werkproces: Maakt inkoopplannen voor het assortiment</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel reflecteert op het assortiment, kijkt hoe hij met het assortiment (prijs en kwaliteit) het beste aansluit bij de doelgroep en bepaalt wat een optimale voorraadhoogte is. Hij verwerkt deze eisen en leveringsvoorwaarden en -tijden in inkoopplannen. Op basis van de inkoopplannen maakt hij een keuze voor een passende leverancier. Wanneer nodig past hij de inkoopplannen aan.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De inkoop van het assortiment is planmatig georganiseerd en afgestemd op de doelgroep.</li> <li>• De keuze van de leverancier is logisch op basis van de inkoopplannen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Assortiment beoordelen/kiezen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>• Inkoopplan opstellen</li> <li>• Leveranciers/partners beoordelen/kiezen</li> <li>• Leverings-/betalingsvoorwaarden beoordelen</li> <li>• Marktgegevens verzamelen en gebruiken</li> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> </ul>	<b>Ondernemend en commercieel handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toont inzicht in het aanbod van de concurrentie, vertaalt kansen in de markt naar keuzes voor het assortiment en vertaalt deze naar inkoopplannen, zodat de inkoop de onderneming versterkt.</li> </ul>
	<b>Bedrijfsmatig handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kijkt naar mogelijkheden om kosten en derving te reduceren bij het planmatig inkopen en de keuze van een leverancier en overziet de gevolgen van verandering in inkoop en/of leverancier, zodat de inkoopplannen (blijven) aansluiten bij de bedrijfsvoering.</li> </ul>
	<b>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• onderzoekt de behoeften van de klant, beoordeelt vanuit de behoeften van de klant het assortiment en kijkt naar mogelijkheden om met de inkoop van het assortiment een betere aansluiting te</li> </ul>



<b>Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad</b>		
<b>2.5 werkproces: Maakt inkoopplannen voor het assortiment</b>		
		krijgen met de doelgroep, zodat het aanbod bij de klant aansluit.

<b>Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad</b>		
<b>2.6 werkproces: Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel verzorgt de winkel en/of opslagruimte door opruim- of schoonmaakwerkzaamheden in de opslagruimte, winkel en/of –omgeving te signaleren en ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast maakt hij, eventueel met medewerkers, voor openingstijd de winkel gereed om klanten te ontvangen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De werkzaamheden zijn georganiseerd op basis van prioriteiten en eisen aan een optimale, commerciële uitstraling van de winkel.</li> <li>• De opslagruimte, de winkel en -omgeving zijn schoon en verzorgd.</li> <li>• Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afval scheiden</li> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>• Calamiteiten signaleren/voorkomen</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Energie besparen</li> <li>• Onderhoudsplan winkelinventaris opstellen/uitvoeren</li> <li>• Promotiemateriaal kiezen/toepassen</li> <li>• Reclame-invloeden op waarde schatten</li> <li>• Reinigingsplan opstellen/uitvoeren</li> <li>• Schoonmaakmaterialen en -middelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul>	<b>Kwaliteit leveren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert in hoeverre de winkel en de opslagruimte aan de eisen met betrekking tot commerciële uitstraling voldoen, hanteert hierbij wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu, accepteert niet dat de winkel en opslagruimte hier niet aan voldoen, en onderneemt actie zodat afwijkingen zo snel mogelijk worden verholpen.</li> </ul>
	<b>Begeleiden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Adviseren</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat medewerkers hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.</li> </ul>
	<b>Bedrijfsmatig handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> <li>• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li> </ul>	De ondernemer detailhandel:

**Kerntaak 2 Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad**

**2.6 werkproces: Beheert en verzorgt winkel en/of opslagruimte**

- bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

### Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

#### Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Ontvangt en benadert klanten			x															x							x	
3.2	Adviseert en voert verkoopgesprek			x				x			x								x							x	
3.3	Levert branchespecifiek maatwerk			x							x									x						x	
3.4	Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt	x						x																		x	
3.5	Plaatst een bestelling voor de klant																		x	x							
3.6	Handelt klachten af	x												x					x								x

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit		
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en observeert hen. Hij maakt op basis van de observatie een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de winkel aanwezig is, stelt hij of een medewerker zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of de klant hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en/of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant. Hij begeleidt medewerkers hierbij door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klant kunnen ontvangen en bespreekt met hen de aandachtspunten bij het benaderen van klanten.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering tijdens het winkelbezoek.</li> <li>• Het inspringmoment is juist bepaald.</li> <li>• Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd en het risico op (criminele) derving geminimaliseerd.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>• Calamiteiten signaleren/voorkomen</li> <li>• Consumentengedrag typeren</li> <li>• Consumententrends vertalen naar eigen situatie</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Inzicht in verkoop- en distributiesystemen hebben</li> <li>• Klanten typeren</li> <li>• Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren</li> </ul>	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel <ul style="list-style-type: none"> <li>• bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek te beginnen, zodat de klant tijdig wordt aangesproken.</li> </ul>
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseren</li> <li>• Coachen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• geeft advies en feedback aan collega's over de manier waarop de klant wordt ontvangen en geobserveerd, zodat de klant zich (meer) welkom voelt in de winkel</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• schat de koopkansen bij de klant goed in, bepaalt het juiste inspringmoment en</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit</b>		
<b>3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten</b>		
		benadert de klant op maat, zodat de klant openstaat om het gesprek aan te gaan.

<b>Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit</b>		
<b>3.2 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel inventariseert door het stellen van vragen de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij onderzoekt ook of de klant gevoelig is voor prijs, merk, etc. en voor welke doeleinden het artikel gebruikt moet worden. Hij verbindt aan de koop- of informatiebehoefte de mogelijkheden die het assortiment biedt, maakt een voorstel dat aansluit bij de wensen/behoefte van de klant of wijst de klant op alternatieven buiten het assortiment. Hij adviseert de klant op basis van parate en diepgaande product- en assortimentskennis over de toepassing, eigenschappen en verwerking van diverse artikelen. Wanneer relevant geeft hij uitleg over de totstandkoming/bereiding van of gebruikte materialen in het artikel om de klant beter te kunnen informeren en het (prijs)verschil tussen artikelen te verduidelijken. Hij helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan. Hij adviseert service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en geeft desgewenst informatiemateriaal mee. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe. Naast het adviseren van de klant geeft hij ook aan medewerkers uitleg over het assortiment en verkooptechnieken. Hij begeleidt hen tijdens gesprekken met de klant door feedback te geven op hun handelingen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wens en behoeften van de klant zijn op klantgerichte wijze geïnventariseerd.</li> <li>• Het advies en verkoopgesprek sluiten aan bij de wens en behoeften van de klant en de ondernemingsdoeleinden.</li> <li>• Het advies brengt verkoop, vertrouwen van de klant en/of klantenbinding tot stand.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>• Een monoloog (verslag,presentatie) houden (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Inzicht in serviceverlening hebben</li> <li>• Klanten typeren</li> <li>• Marketingstrategieën bepalen</li> <li>• Marktsegmentatie toepassen</li> <li>• Product-, artikel- en assortimentskennis gebruiken</li> <li>• Productspecificaties gebruiken (r)</li> <li>• Verkoop- en adviesvaardigheden toepassen</li> </ul>	<b>Overtuigen en beïnvloeden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stuurt in het gesprek aan op verkoop door actief met ideeën te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het advies.</li> </ul>
	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Expertise delen</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toont inzicht in het assortiment en het gebruik van verkooptechnieken en komt op basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant, informeert de klant</li> </ul>

### Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

#### 3.2 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek

		<p>met behulp van parate product- en assortimentskennis, zodat de klant een juist advies wordt verstrekt.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• draagt kennis en expertise over aan medewerkers door duidelijke uitleg of antwoord op hun vragen te geven en informeert hen actief over (nieuwe) artikelen en promotionele acties, zodat medewerkers op de hoogte zijn en klanten beter kunnen informeren.</li></ul>
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ziet in het contact met de klant commerciële kansen als bijverkoop, stuurt daarop in het advies aan de klant en creëert voor de klant een aantrekkelijk koopaanbod, zodat voor beide partijen een commercieel aantrekkelijk en passende koopafpraak wordt gemaakt.</li></ul>
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen, maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang, zodat de klant een commercieel verantwoord advies op maat krijgt.</li></ul>
	<p>Begeleiden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Adviseren</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p>



**Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit**

**3.2 werkproces: Adviseert en voert verkoopgesprek**

- geeft heldere instructies en constructieve feedback, zodat medewerkers hun werkzaamheden correct uitvoeren en kunnen verbeteren.

<b>Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit</b>		
<b>3.3 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel voert branchespecifieke (technische) handelingen uit om een artikel (op maat) te kunnen verkopen. Wanneer nodig verricht hij metingen op het artikel of bij de klant, gebruikt hij branchespecifieke hulpmiddelen om het artikel te bewerken, te snijden, etc. en/of voegt hij verschillende artikelen bij elkaar. Wanneer gespecialiseerde kennis nodig is, geeft hij deze informatie aan collega's en helpt hen bij het op maat maken van het artikel. Hij geeft hen tips om het branchespecifiek maatwerk uit te voeren.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de kwaliteitseisen van de organisatie.</li> <li>• Medewerkers zijn ondersteund bij het leveren van branchespecifiek maatwerk.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>• Branchewetgeving toepassen</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Hoeveelheden afmeten en afwegen (r)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Product-, artikel- en assortimentskennis gebruiken</li> <li>• Productspecificaties gebruiken (r)</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De ondernemer detailhandel detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• verricht branchespecifiek maatwerk door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en gebruikt hierbij de juiste materialen en middelen, zodat de klant tevreden is en het artikel veilig en commercieel verantwoord op maat is gemaakt.</li> <li>• draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze over op medewerkers, beantwoordt hun vragen, zodat zij correct branchespecifiek maatwerk kunnen verrichten.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt ordelijk en systematisch bij het branchespecifiek maatwerk en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten, zodat het eindresultaat aan de kwaliteitseisen van de klant en de onderneming voldoet.</li> </ul>
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseren</li> </ul>	De ondernemer detailhandel:

### Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

#### 3.3 werkproces: Levert branchespecifiek maatwerk

		<ul style="list-style-type: none"><li>• geeft aan medewerkers tips en adviezen bij het branchespecifiek maatwerk, zodat medewerkers de werkzaamheden goed kunnen uitvoeren.</li></ul>
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zoekt naar mogelijkheden om de werkzaamheden beter en efficiënter uit te voeren, serviceverlening op dit gebied uit te breiden en deze door te voeren binnen zijn onderneming, zodat de onderneming op dit punt verbeterd wordt.</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit</b>		
<b>3.4 werkproces: Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer informeert (potentiële) klanten over het aanbod van de onderneming, schat het potentieel van de klant in en bepaalt de vervolgstappen richting de (potentiële) klant. Hij doet een aanbod aan de klant op basis van de behoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming. Wanneer nodig, beschrijft hij het aanbod in een offerte. Wanneer nodig onderhandelt hij met de klant over prijs en kwaliteit en bepaalt hij op basis van behoeftepeiling een hernieuwd aanbod aan de klant. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs overeen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het de klant en het ondernemingsbelang.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Algemene verkoopvoorwaarden toepassen</li> <li>Calculaties maken (r)</li> <li>Contracten beoordelen/opstellen</li> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Klantpotentieel inschatten/beoordelen</li> <li>Leverings-/betalingsvoorwaarden beoordelen</li> <li>Offertes beoordelen/opstellen</li> <li>Onderhandelingstechnieken toepassen</li> <li>Uiteindelijke prijs bepalen (r)</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>neemt weloverwogen risico's in de manier van het verwerven van klanten, het offrenen en het onderhandelingsproces, zodat recht wordt gedaan aan het belang van de klant en/of de onderneming.</li> </ul>
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> <li>Emoties aanspreken</li> <li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> <li>Onderhandelen</li> <li>Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De ondernemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>signaleert kansen tijdens het contact met (potentiële) klanten en de onderhandeling om met een offerte en/of het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen,</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit</b>		
<b>3.4 werkproces: Verwerft opdrachten/klanten, stelt offertes op en/of onderhandelt</b>		
		zodat het eindresultaat in het voordeel van de onderneming is.

<b>Kerntaak 3 Begeleid verkoopactiviteiten en voert deze ook uit</b>		
<b>3.5 werkproces: Plaatst een bestelling voor de klant</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel plaatst een bestelling voor de klant, wanneer het gevraagde artikel niet voorradig is. Hij hanteert hiervoor de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft bij de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedure besteld.</li> <li>• De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Aflevertijd voor bestelling bepalen (r)</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Voorraad- en bestelgegevens lezen (r)</li> </ul>	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleert of verzamelt de benodigde gegevens bij de klant, bespreekt de bestelprocedure en gaat bij de klant na of de bestelling juist is, zodat de klant tevreden is met de bestelling</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hanteert de bestelprocedures nauwkeurig en administreert de bestellingen systematisch, zodat de bestelling correct is geplaatst en geadministreerd.</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit</b>		
<b>3.6 werkproces: Handelt klachten af</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel neemt klachten aan van klanten. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klachten gegrond zijn, handelt ze af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.</li> <li>• Bij de wijze van klachtenafhandeling is een afweging gemaakt tussen klant vriendelijkheid en (financiële) consequenties voor de onderneming.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Consumentenrecht toepassen</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Garantiebewijs uitschrijven</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Inzicht in serviceverlening hebben</li> <li>• Klachtenbeleid formuleren/uitvoeren</li> <li>• Tegoed-/reparatiebon uitschrijven</li> </ul>	<b>Beslissen en activiteiten initiëren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de onderneming.</li> </ul>
	<b>Analyseren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen met behulp van (wettelijke) richtlijnen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, waarbij een afweging is gemaakt tussen ondernemingsbelang en klantvriendelijkheid.</li> </ul>
	<b>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspreken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel</li> </ul>

### Kerntaak 3 Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit

#### 3.6 werkproces: Handelt klachten af

		heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.
	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li><li>• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li></ul>	<p>De ondernemer detailhandel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• schat de financiële consequenties van de klachtenafhandeling realistisch is, benoemt kosten en opbrengsten en betreft deze afweging in de wijze van klachtenafhandeling, zodat de financiële consequenties voor de onderneming duidelijk zijn.</li></ul>



## Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze

### Proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Beheert het afrekenstelsel											X		X													X
4.2	Informeert de klant over de verkoopafhandeling																		X							X	
4.3	Bedient het afrekenstelsel		X																	X							
4.4	Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie											X		X						X							X

### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer detailhandel

<b>Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze</b>		
<b>4.1 werkproces: Beheert het afrekenstelsel</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel beheert het afrekenstelsel door te zorgen dat het stelsel gebruiksklaar gemaakt wordt, hulpmiddelen beschikbaar zijn en te controleren of veiligheidsmaatregelen en het afrekenstelsel optimaal werken. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het afrekenstelsel en de waardepapieren worden veilig en volgens procedures beheerd, zodat derving en afwijkingen voorkomen kunnen worden.</li> <li>• Afwijkingen zijn gesignaleerd en oorzaken zijn onderzocht.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Kassaprocedures opstellen/naleven</li> <li>• RIE uitvoeren en actiepunten formuleren</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> <li>• Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren</li> <li>• Winkeldiefstalpreventieplan maken/uitvoeren</li> </ul>	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beheert het afrekenstelsel en de opvolging van de veiligheidsmaatregelen, leest gegevens nauwkeurig en neemt snel informatie in zich op om het afrekenstelsel en de veiligheidsmaatregelen volgens voorgeschreven (werk)procedures en veilig te hanteren, afwijkingen te signaleren en oorzaken te onderzoeken, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk wordt voorkomen.</li> </ul>
	<b>Analyseren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedenkt bij afwijkingen van het afrekenstelsel en na analyse van de oorzaak passende oplossingen om (verdere) problemen te voorkomen.</li> </ul>
	<b>Bedrijfsmatig handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> <li>• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, naleving arboregelgeving, voorkoming van derving</li> </ul>

<b>Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze</b>		
<b>4.1 werkproces: Beheert het afrekenstelsel</b>		
		en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.

<b>Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze</b>		
<b>4.2 werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel schat het moment in dat de verkooptransactie afgehandeld kan worden. Hij verwijst de klant naar het afrekenpunt. Hij geeft de klant aan hoe de afhandeling van de verkooptransactie verder verloopt door de klant te informeren over betaalwijze, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. In dit laatste contactmoment met de klant gaat hij door het stellen van vragen, observeren, etc. de tevredenheid van de klant na en op welke wijze de tevredenheid vergroot kan worden.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klant is op klantvriendelijke de hoogte gebracht over de manier waarop de verkoop wordt afgehandeld met inachtneming van consumentenrecht en verkoopvoorwaarden.</li> <li>• Het contact bij de kassa is ook gebruikt om klantbinding tot stand te brengen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpm plaatsvindt:</li> <li>• Algemene verkoopvoorwaarden toepassen</li> <li>• Belastingwetgeving toepassen</li> <li>• Betalingscondities toelichten</li> <li>• Btw berekenen/btw-bon uitschrijven (r)</li> <li>• Consumentenrecht toepassen</li> <li>• Contracten beoordelen/opstellen</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> </ul>	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sluit bij het informeren over de verkoopafhandeling aan op de vraag van de klant, consumentenrecht en verkoopvoorwaarden en gaat na of aan de vraag is voldaan, zodat de klant het gevoel heeft goed geholpen te zijn.</li> </ul>
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• handelt alert en attent in het laatste contact met de klant en grijpt waar mogelijk een kans aan om de vraag in het voordeel van de organisatie om te buigen, zodat er een sterke(re) klantbinding ontstaat.</li> </ul>

<b>Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze</b>		
<b>4.3 werkproces: Bedient het afrekenstelsel</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel handelt de verkooptransactie af door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij bedient de aanwezige apparatuur van het afrekenstelsel om de betaling van de klant te verwerken. Hij controleert tijdens de afhandeling van de verkooptransactie na of de juiste prijzen worden gehanteerd. Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneemt hij passende actie. Desgewenst zorgt hij voor het in- of verpakken van de aankoop en neemt daarna afscheid van de klant. Wanneer mogelijk delegeert hij deze taken aan medewerkers. Hij instrueert hen, controleert of medewerkers zich aan de taken, werkprocedures en instructies houden en stuurt zo nodig bij. Bij afwijkingen of veranderingen corrigeert hij medewerkers of geeft hen nieuwe instructies.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aankopen zijn correct verwerkt en betaald door de klant.</li> <li>• Medewerkers voeren de werkzaamheden correct uit.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Afval scheiden</li> <li>• Begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen</li> <li>• Berekeningen maken met geld (r)</li> <li>• Btw berekenen/btw-bon uitschrijven (r)</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Managementvaardigheden toepassen</li> <li>• RIE uitvoeren en actiepunten formuleren</li> <li>• Werken conform de regels uit de arbowet</li> </ul>	<b>Kwaliteit leveren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt zoveel mogelijk volgens de geldende kwaliteitseisen, heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig, zodat de kans op fouten geminimaliseerd wordt en klanten tevreden zijn.</li> </ul>
	<b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	<b>De ondernemer detailhandel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• delegeert taken op basis van prioriteiten en competenties van medewerkers, communiceert deze naar de medewerkers, instrueert hen over de manier waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, controleert de uitvoering en stuurt bij waar nodig, zodat de werkzaamheden volgens de richtlijnen van de onderneming en tijdig worden uitgevoerd.</li> </ul>

<b>Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze</b>		
<b>4.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie</b>		
<b>Omschrijving</b>	De ondernemer detailhandel zorgt voor het afsluiten van het afrekenstelsel, de opslag van waardepapieren en de administratie daar omheen. Bij kasverschillen spoort hij de oorzaak en onderneemt actie om dit te voorkomen. Hij verzorgt de geldadministratie en maakt financiële overzichten van de verkooptransacties. Hij zorgt tevens voor het geldtransport.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De geldadministratie en financiële overzichten zijn volgens procedures verzorgd en gereed voor controle en verdere bewerking.</li> <li>• Het geld en de waardepapieren zijn veilig opgeborgen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• * In relatie tot de branche waarin bpv plaatsvindt:</li> <li>• Derving voorkomen/verminderen</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Geld afkomen</li> <li>• Geld storten</li> <li>• Geldadministratie verzorgen (r)</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Inhoud geldlade tellen (r)</li> <li>• Kassaregistratie verzorgen/controleren</li> <li>• Kassa's afmelden</li> <li>• Kasstaat invullen (r)</li> <li>• Kasverschillen analyseren (r)</li> <li>• Kasverschillen voorkomen</li> <li>• Kluis beheren</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• telt het geld en andere waardepapieren nauwkeurig, verwerkt, interpreteert en registreert nauwkeurig de gegevens met betrekking tot de verkoopafhandeling voor correcte en realistische overzichten en rapportages.</li> </ul>
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• toetst de financiële gegevens op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid, spoort de oorzaak op van de afwijkingen en bepaalt welke actie ondernomen moet worden, om de oorzaak aan te pakken.</li> </ul>
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	De ondernemer detailhandel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt ordelijk, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens, zodat de geldstroom inzichtelijk is en gebruikt kan worden voor de bedrijfsvoering.</li> </ul>
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De ondernemer detailhandel:

**Kerntaak 4 Handelt kassatransacties af en/of leidt deze**

**4.4 werkproces: Sluit het afrekenstelsel en verzorgt de geldadministratie**

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• bepaalt de meest efficiënte werkvolgorde rekening houdend met prioriteiten, voorkoming van derving en andere werkprocessen, zodat kostenbewust wordt gehandeld.</li></ul>
--	---	---

### **3. Certificeerbare eenheden**

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- [\*Ondernemerschap\*](#)



### **3.1 Nadere specificatie Ondernemerschap**

#### **Certificeerbare eenheid**

Met de CE Ondernemerschap is het mogelijk om te ondernemen binnen het vakgebied waarin iemand wordt opgeleid of werkt. Met de CE Ondernemerschap is iemand voldoende uitgerust om een onderneming te starten en tot groei te laten komen. Deze CE Ondernemerschap heeft het grootste positieve effect op de arbeidsmarkt, wanneer deze wordt aangevuld met een opleiding en/of expertise op een vakgebied. De CE Ondernemerschap is niet gebonden aan een sector of branche.

#### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

Het opstarten van de onderneming, waarbij aandacht is voor de positionering in de markt en het zorgdragen voor het financiële gedeelte. Het samenwerken met derden, inkopen, netwerken, bewaken van de (financiële) positie en innoveren zijn zaken die ook aan bod komen als succesfactor om de onderneming te starten en te laten groeien.

- (zelfstandig) ondernemer
- zzp'er

Proces-competentie-matrix Ondernemerschap

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
<b>Kerntaak 1: Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid</b>																										
1.1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming															X									X	
1.2	Geeft de onderneming vorm	X																							X	X
1.3	Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming	X																								X
1.4	Maakt een exploitatie- en																									

		liquiditeitsbudget																					
	1.5	Bewaakt de financiële positie van de onderneming																					x
	1.6	Analyseert de verkoopcijfers en onderneemt actie																					
	1.7	Positioneert en/of innoveert de onderneming							x														x
	1.8	Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)																					x
	1.9	Bepaalt de personeelsbehoefte																					
	1.10	Voert overleg met medewerkers																					
<b>Kerntaak 3:</b>																							
<b>Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit</b>																							
	3.1	Ontvangt en benadert klanten																					



## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

## 2. Proces- en inhoudsinformatie

### 2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is de verantwoordelijkheid van Kenniscentrum Handel, afdeling Educatieve Dienstverlening en Projecten. Bij de ontwikkeling en het onderhoud van het dossier zijn zowel vertegenwoordigers uit de branche als het middelbaar beroepsonderwijs betrokken.

Gedurende het ontwikkel- en onderhoudsproces van het kwalificatiedossier zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van Kenniscentrum Handel en door hen aangewezen klankbordgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

Vertegenwoordiging van:	Op voordracht van:	Rol:
Onafhankelijk voorzitter	Kenniscentrum Handel	
Bedrijfsleven Handel	CBW	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	CBW (tot september 2010)	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Fenedex	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	FNV	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	HBD	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	MKB/Winkelraad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Nederlands Verbond Groothandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Raad Nederlandse Detailhandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	SOG	Adviserend
Kwalificatiecommissie MITT	Kenniscentrum Handel	Toehorend
HBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend
VMBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend

De klankbordgroepleden zijn vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en klein-, midden- en grootwinkelbedrijven.

## 2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel ligt het volgende beroepscompetentieprofiel:

- Zelfstandig ondernemer kleinbedrijf (gelegitimeerd door opleidingsfonds HBD op 18-03-2008)

Het bovenstaande beroepscompetentieprofiel vertoont geen substantiële inhoudelijke overlap met andere beroepscompetentieprofielen op de volgende gebieden:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

Niet alleen de werkzaamheden, maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit vormen de afbakening van dit dossier met andere dossiers.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzing van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepen heeft er een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

De negen kerntaken uit het beroepscompetentieprofiel zijn in het kwalificatiedossier geclusterd rondom de stromen 'personeel en organisatie', 'goederen', 'klanten' en 'geld'. Zie hiervoor onderstaand schema.

Beroepscompetentieprofiel	Kwalificatiedossier
1. Bepaalt het ondernemingsplan	1. Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid
2. Bewaakt het ondernemingsplan	1. Maakt een ondernemingsplan en bewaakt het ondernemingsbeleid
3. Beheert en verzorgt de goederenstroom en voorraad	2. Beheert en verzorgt goederenstroom en voorraad
4. Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit	3. Begeleidt verkoopactiviteiten en voert deze ook uit
5. Handelt verkooptransacties af en/of leidt deze	4. Handelt kassatransacties af en/of leidt deze



## 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

### 2.4.1 Ondernemer detailhandel

#### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Ondernemer detailhandel zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

#### Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het onderhouden van relaties, profileren en promoten van de onderneming, het selecteren van nieuwe medewerkers, het aansturen van collega's door te stimuleren, corrigeren, instrueren, controleren en hen te evalueren, het afhandelen van klachten, adviseren van klanten, onderhandelen en spreken bij personele aangelegenheden op (netwerk)bijeenkomsten. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het mondeling rapporteren over werkzaamheden, het informeren, begroeten en benaderen van klanten, etc. zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter het niveau 2F.

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het lezen en verwerken van beleid, (activiteiten)plannen en (financiële) administratie, ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de (lokale) wet- en regelgeving en het onderzoeken van ontwikkelings-/innovatiemogelijkheden, resultaten en prognoses. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het opstellen van een ondernemingsplan, beschrijven van regels en procedures, administratie verzorgen, het schriftelijk communiceren met klanten, gemeente, etc., en eventueel het opstellen van offertes. Hiervoor geldt niveau 3F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op [www.kchandel.nl](http://www.kchandel.nl).

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Ondernemer detailhandel zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 3F

#### Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op het opstellen van plannen, budgetten en het maken van omzetberekeningen en andere commercieel-economische berekeningen. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het tellen en vergelijken van aantallen (met name binnen goederenstroom), het afmeten en afwegen bij branchespecifiek maatwerk leveren en het rekenen met geld zijn ook taken binnen dit subdomein. Deze taken variëren op niveau 1F en 2F.

Het subdomein Verhoudingen heeft binnen dit beroep betrekking op het opstellen van plannen, budgetten en het maken van omzetberekeningen en andere commercieel-economische berekeningen. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het berekenen van personeelsformatie, bepalen van bestelhoeveelheid en het gebruiken van artikelspecificaties bij het verkoopgesprek en branchespecifiek maatwerk zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 2F.

Het subdomein Meten en meetkunde heeft binnen dit beroep betrekking op plaats bepalen, weg vinden en presentatieplan opstellen en gebruiken. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep betrekking op het maken van een marketingplan, analyseren van verkoopcijfers, het berekenen van financiële kengetallen en het interpreteren van de jaarrekening. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het maken van uren-/taakverdelingen en het maken van berekeningen en prognoses rondom voorraad, verkoop, etc. zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 2F.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op [www.kchandel.nl](http://www.kchandel.nl).

#### *Moderne vreemde talen - Engels of Duits*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Ondernemer detailhandel zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

#### Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de ondernemer detailhandel:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociale contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, telefoneren, etc.)
- spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen aantekeningen maken of formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied

## 2.5 Discussiepunten

Bij de ontwikkeling en het onderhoud van dit dossier zijn de volgende discussiepunten gesignaleerd. Wat betreft deze punten is er voor indiening 2011-2012 een besluit genomen en waar mogelijk verwerkt in het dossier:

- Er is voldoende arbeidsmarktrelevantie gesignaleerd voor de ontwikkeling van een Certificeerbare Eenheid (CE) Ondernemerschap. Er zijn veel ontwikkelingen op de arbeidsmarkt aan te wijzen, die vragen om ondernemerschap. Van elk individu wordt ondernemendheid en ondernemerschap gevraagd om zelfredzaamheid te stimuleren. Vanuit de overheid wordt het belang van ondernemerschap onderkend en op allerlei wijzen gefaciliteerd. Het programma 'Leren Ondernemen 2008-2011' is een goed voorbeeld, waarin aangegeven is dat het kabinet ondernemend gedrag en zelfstandig ondernemerschap verder wil bevorderen. En ziet hiervoor een rol voor het onderwijs weggelegd. 'In het onderwijs krijgt ondernemerschap meer aandacht. Opname in het studieprogramma van het vak ondernemerschap wordt bevorderd (Coalitieakkoord, 7 februari 2007, p.15).' Daarnaast wordt in het beleidsprogramma van het kabinet (14 juni 2007, p.14) vermeld dat 'het bevorderen van ondernemerszin begint op scholen en universiteiten; leerlingen en studenten moeten de kans krijgen kennis te maken met ondernemerschap. Om deze reden heeft de PCBB Handel aangegeven de ontwikkeling van de certificeerbare eenheid aan te ondersteunen en te ondersteunen. De PCBB ziet het als een waardevolle aanvulling op de kwalificatiestructuur om de volgende redenen:

-De CE Ondernemerschap is een mogelijkheid voor de deelnemer om naast een beroepsopleiding ook de nodige competenties, vaardigheden en kennis op te doen om zelfstandig ondernemer te worden én te zijn.

-De CE Ondernemerschap is een mogelijkheid voor ROC's om ondernemerschap binnen de opleidingen vorm te geven en deelnemers na deze extra opleiding te certificeren.

-De CE Ondernemerschap geeft het bedrijfsleven dezelfde houvast als een mbo-diploma: de inhoud en waarde van het certificaat is voor en door betrokken partijen vastgelegd.

-De CE Ondernemerschap biedt transparantie binnen de kwalificatiestructuur: de CE Ondernemerschap is te gebruiken voor alle sectoren. Niet elke kwalificatie die ook een ondernemerschapsvariant heeft, hoeft meer uitgewerkt te worden in een aparte kwalificatie. Ook biedt de CE Ondernemerschap een transparant en arbeidsmarktrelevant certificaat, dat op goedkeuring van een groot aantal partijen kan rekenen en ook erkenning heeft van deze partijen.

De CE Ondernemerschap positioneert het opleiden en het certificeren binnen het mbo-onderwijs en onder regie van de kenniscentra. De wijze van ontwikkeling van de CE Ondernemerschap gebeurt op dezelfde wijze als de ontwikkeling van kwalificaties: in samenspraak met het onderwijsveld en het bedrijfsleven, volgens de voorafgestelde eisen en procedures, waarmee draagvlak en kwaliteit gewaarborgd zijn.

Op basis van deze argumentatie is voor schooljaar 2011-2012 de CE Ondernemerschap opgenomen in de landelijke mbo-kwalificatiestructuur.

- Bij de reductie van de competenties is besloten om in de dossiers van Handel de competentie Leren te laten vervallen. Deze competentie is niet als essentieel voor de Handel aangeduid en komt voldoende aan de orde bij drievoudige kwalificering vanuit Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- Het werkproces over netwerken is aangepast: in het werkproces zijn nu meer situaties aangegeven waarin de competentie Relaties bouwen en netwerken nodig is. Deze wijziging is het resultaat van de discussie over de noodzaak van deze competentie voor de beroepsbeoefenaar enerzijds en uitvoerbaarheid en toetsbaarheid van het dossier anderzijds.
- Vanuit het vmbo en hbo zijn er geen discussiepunten omtrent dit dossier ingebracht. Het hbo (vertegenwoordigd in de PCBB) geeft aan een goede aansluiting te zien tussen de CE Ondernemerschap en initiatieven binnen het hbo.
- Tijdens het vertalen van de beroepsspecifieke eisen voor Nederlands en rekenen naar het Referentiekader Taal en het Referentiekader Rekenen (paragraaf 2.4 in Deel D van het kwalificatiedossier) is gediscussieerd over de vereiste niveaus van de subdomeinen. In de toelichting bij deze beroepseisen is aangegeven welke taal- dan wel rekentaken kenmerkend zijn voor het beroep en hoe deze zich verhouden tot het referentiekader. De beschreven niveaubepaling is indicatief. Op de website [www.kchandle.nl](http://www.kchandle.nl) zijn alle rekentaken weergegeven samen met het subdomein en het niveau van deze taak. Het aangeven dat deze beroepseisen op een bepaald niveau staan, doet geen uitspraken over de mate waarin het gehele domein binnen deze gehele kwalificatie wordt afgedekt.

- Daarnaast is ook gesproken over de wijze waarop de taal- en rekentaken in deel C terugkomen: er is voor gekozen om deze taken respectievelijk met (t) en (r) in de kolom vakkennis en vaardigheden op te nemen, zodat voor gebruikers duidelijk is waar deze taken terugkomen. Voor de taaltaken is de beschrijving uit het Referentiekader Taal als leidraad genomen.

## 2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

De dossiers worden niet meer jaarlijks vastgesteld. Het onderstaande overzicht betreft wijzigingen ten opzichte van de vorige door de minister vastgestelde versie. Voor een overzicht van welke dossiers wanneer zijn gewijzigd, zie [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl).

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen	x	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Ten aanzien van categorie 2: Nieuwe elementen:

- de opname van de CE Ondernemerschap: deze opname heeft consequenties gehad voor met name de opbouw en beschrijving van kerntaak 1 van de Ondernemer detailhandel. Werkprocessen, die ook gelden voor de CE Ondernemerschap, zijn zodanig beschreven dat deze voor alle contexten/branches kan gelden.

Ten aanzien van categorie 3: Wijzigingen:

De volgende wijzigingen in het dossier zijn doorgevoerd op basis van de kwaliteitsslag:

- bij de heroverweging van de competenties zijn de competenties Presenteren en Leren verwijderd uit het dossier (zie ook Discussiepunten);
- resultaatbeschrijvingen en prestatie-indicatoren zijn met name aangescherpt om overlap te reduceren en korter te beschrijven waar mogelijk;
- de kolom vakkennis en vaardigheden is geconcretiseerd door met werkwoorden de diepgang en richting van de beschreven termen te verduidelijken.

Ten behoeve van landelijke richtlijnen zijn de beroepsspecifieke eisen ten aanzien van Nederlands, rekenen en MVT naar deel D verplaatst. Voor Nederlands en rekenen zijn de eisen omgezet naar de Referentiekaders taal en rekenen. De taal- en rekentaken zijn aangegeven in de kolom vakkennis en vaardigheden in deel C.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Aanpassing kwalificatiedossier t.b.v. de kwaliteitsslag	•Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken •Verwerking toetsbeoordelingen o.b.v. Toetsingskader	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening 2011-2012, daarna onderhoud kwalificatiedossier
Evaluatie uitvoerbaarheid niveaus taal en rekenen voor beroepsuitoefening	•Onderzoek naar niveau taal en rekenen voor elke uitstroom •Verwerking resultaten in dossiers	KCH in samenwerking met PCBB, onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening 2011-2012, daarna om 3-5 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	•Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken •Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader •Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Continu, na indiening 2011-2012
Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en uitstroom in vmbo, mbo en hbo	•Inventarisatie knelpunten, inventarisatie mogelijkheden kwalificatiestructuur, inventarisatie andere oplossingen •Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier)	KCH in samenwerking met PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven	Continu, vast punt in PCBB en evaluatie

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de klantevaluatie.