

Kwalificatiedossier

Aankomend verkoopmedewerker

Status:

Dit kwalificatiedossier is opgesteld op basis van de formats en handleidingen, zoals deze bekend waren op 1 juni 2004. Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld onder de verantwoordelijkheid van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van Kenniscentrum Handel. Het bestuur van Kenniscentrum Handel heeft op ? de goedkeuring van het ministerie van OCW ontvangen.

De delen 1 en 2 (blz. 4 tot 32)geven de kern en de nadere uitwerking van het kwalificatieprofiel weer evenals het bijbehorende verantwoordingsdocument, waarin de keuzes van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven zijn toegelicht en verantwoord.

In deel 3 (blz. 33) wordt verwezen naar de onderliggende brondocumenten.

Inhoudsopgave

DEEL 1 DE DOOR HET MINISTERIE VAN OCW/LNV VAST TE STELLEN KERN VAN HET KWALIFICATIEPROFIEL	1
1 ALGEMENE INFORMATIE	1
2 SPECIFIEKE INFORMATIE	2
3 KERN TAKEN	4
4 KERNOPGAVEN	5
5 COMPETENTIEMATRIX	6
DEEL 2 DE DOOR HET BESTUUR VAN HET KENNISCENTRUM OP ADVIES VAN DE PARITAIRE COMMISSIE BEROEPSONDERWIJS BEDRIJFSLEVEN VAST TE STELLEN NADERE UITWERKING.....	7
6 VERRIJKTE KERN TAKEN VAN HET TOTALE KWALIFICATIEPROFIEL	7
7 EVENTUELE KERNOPGAVEN BEHOREND BIJ EEN UITSTROOMDIFFERENTIATIE	11
8 BEROEPSCOMPETENTIES MET BEHEERSINGSCRITERIA.....	12
9 OPBOUW KWALIFICATIEPROFIEL	16
9.1 Kern.....	16
9.2 Uitstroomdifferentiaties	16
10 CERTIFICEERBARE EENHEDEN.....	17
11 COMPETENTIEMATRIX	18
12 VERANTWOORDINGSDOCUMENT.....	19
12.1 De onderliggende beroepscompetentieprofielen.....	19
12.2 Naam en structuur van het kwalificatieprofiel	20
12.3 Van beroepscompetentieprofiel(en) naar kwalificatieprofiel.....	21
12.4 Leer- en burgerschapscompetenties	23
12.5 Borging van de kwaliteit van examinering	30
12.6 Doorstroomrechten.....	30
12.7 Het proces van totstandkoming van het kwalificatieprofiel.....	30
DEEL 3 BRONDOCUMENTEN	33

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

DEEL 1 DE DOOR HET MINISTERIE VAN OCW/LNV VAST TE STELLEN KERN VAN HET KWALIFICATIEPROFIEL

Kwalificatieprofiel Aankomend verkoopmedewerker		
1 ALGEMENE INFORMATIE	datum: 1 juni 2005	versie: 1
Onder regie van kenniscentrum	Kenniscentrum Handel	
Ontwikkeld door	Afdeling Kwalificatiestructuur, Arbeidsmarkt & Services van Kenniscentrum Handel	
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onderliggende beroepscompetentieprofiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aankomend verkoopmedewerker Het beroepscompetentieprofiel aankomend verkoopmedewerker is gelegitimeerd in de bestuursvergadering van de Stichting Opleidingsfonds Detailhandel d.d. 18 mei 2002. Het beroepscompetentieprofiel is in februari 2004 herzien en geaccordeerd. <p>Het door de Stuurgroep kwalificatiestructuur vastgestelde brondocument leren en burgerschap (mei 2004).</p> <p>Eventuele overige referentiedocumenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referentiedocument Talen (2004) 	
Verantwoording door/op	Het bestuur van Kenniscentrum Handel d.d. 31 maart 2005.	

2 SPECIFIEKE INFORMATIE

Korte typering van het kwalificatieprofiel

De aankomend verkoopmedewerker werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het MKB als het GWB en in zowel de food- als non-food sector.

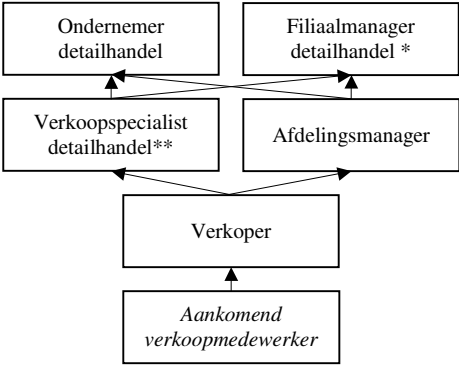
De aankomend verkoopmedewerker neemt artikelen in ontvangst, controleert ze en legt ze op de juiste plaats in de winkel of in het magazijn. De presentatie van de artikelen is een belangrijk aspect van zijn beroep. Hij zorgt ervoor dat de voorraad in de winkel altijd is aangevuld en dat de presentatie van de artikelen er netjes uitziet. Hij voert deze taken uit voor de artikelgroepen die hem zijn toegewezen. Daarbij zorgt de aankomend verkoopmedewerker ervoor dat de winkel er schoon en verzorgd uitziet.

Bij alle werkzaamheden die de aankomend verkoopmedewerker op de werkvloer uitvoert, moet hij oog hebben voor de klant. Met vragen moet de klant terecht kunnen bij de aankomend verkoopmedewerker. Verder assisteert de aankomend verkoopmedewerker bij het verkoopproces, door artikelen te tonen en informatiemateriaal te verstrekken. Als hij de vraag van de klant niet kan beantwoorden vanuit zijn kennis of verantwoordelijkheid, verwijst hij de klant door naar een ervaren collega en/of leidinggevende.

In zijn werk is de aankomend verkoopmedewerker klantgericht, dienstverlenend, representatief en flexibel. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. De aankomend verkoopmedewerker laat een stimulerende en enthousiaste beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden.

De aankomend verkoopmedewerker heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij voert zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid en begeleiding van zijn leidinggevende en/of collega('s) uit.

De aankomend verkoopmedewerker past standaardprocedures toe. Bij de start zal hij veel begeleiding nodig hebben om zich te ontwikkelen in zijn functie. Wanneer de aankomend verkoopmedewerker zich goed ontwikkelt, zal de begeleiding steeds meer af kunnen nemen. Op termijn heeft de aankomend verkoopmedewerker de mogelijkheid om binnen de detailhandel door te groeien naar het beroep van verkoper.

Kwalificatiestructuur	<p>De aankomend verkoopmedewerker verhoudt zich als volgt tot andere beroepen in de detailhandel:</p>  <pre> graph BT A[Aankomend verkoopmedewerker] --> B[Verkoper] B --> C[Verkoopspecialist detailhandel**] B --> D[Afdelingsmanager] C --> E[Ondernemer detailhandel] C --> F[Filiaalmanager detailhandel *] D --> E D --> F </pre> <p>* Uitstroomdifferentiatie van de filiaalmanager ** Uitstroomdifferentiatie van de verkoopspecialist</p>																				
Typering en niveau van de kwalificatie	<table border="0"> <tr> <td>x</td> <td>assistent</td> <td>x</td> <td>niveau 1</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>vakman</td> <td>0</td> <td>niveau 2</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0</td> <td>niveau 3</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0</td> <td>niveau 4</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>middenkaderfunctionaris</td> <td>0</td> <td>niveau 4</td> </tr> </table>	x	assistent	x	niveau 1	0	vakman	0	niveau 2			0	niveau 3			0	niveau 4	0	middenkaderfunctionaris	0	niveau 4
x	assistent	x	niveau 1																		
0	vakman	0	niveau 2																		
		0	niveau 3																		
		0	niveau 4																		
0	middenkaderfunctionaris	0	niveau 4																		
Uitstroomdifferentiaties	Het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker heeft geen uitstroomdifferentiaties.																				
Vrije ruimte	De inhoud van de vrije ruimte wordt vastgesteld en onderhouden door het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling.																				
Examinering	De onderwijsinstellingen bieden via de bedrijfstakgroepen (BTG's) van de Bve Raad de paritaire commissie inzicht in de wijze waarop de examinering van dit kwalificatieprofiel wordt vormgegeven. De paritaire commissie kan hierover haar mening geven, maar heeft geen bevoegdheden inzake examinering.																				
Diploma	Ten bewijze dat is voldaan aan de eisen uit dit kwalificatieprofiel wordt het diploma aankomend verkoopmedewerker (Kenniscentrum Handel) toegekend, indien de examinering met een voldoende resultaat is afgerond.																				
Certificeerbare eenheden	Het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker heeft geen certificeerbare eenheden.																				
Wettelijke beroepsvereisten	Niet van toepassing.																				

3 KERNTAKEN
De volgende kerntaken maken deel uit van de kern van het kwalificatieprofiel
1. Assisteert bij ontvangst en opslag van goederen in het magazijn
2. Onderhoudt artikelpresentaties, winkelruimte en –omgeving
3. Assisteert bij verkopen

4 KERNOPGAVEN

De volgende kernopgaven maken deel uit van de **kern** van het kwalificatieprofiel

Kernopgave 1: Ondernemingsbelang (tijd) versus persoonlijk belang (veiligheid)

De aankomend verkoopmedewerker staat voor de opgave om evenwicht te bewaren tussen het snel en veilig uitvoeren van zijn werkzaamheden.

Door te snel te werken kan het zijn dat de aankomend verkoopmedewerker te weinig tijd neemt om veilig te werken. Het veilig werken kan op allerlei aspecten betrekking hebben zoals de omgeving, de medewerker zelf of de onderneming. Tegelijkertijd kan het te veel tijd besteden aan veiligheid de snelheid van het werk beperken. Wanneer de aankomend verkoopmedewerker een opdracht krijgt om het snel en/of veilig te doen, moet hij hier een goed evenwicht in zien te vinden.

Kernopgave 2: Ondernemingsbelang versus klantvriendelijkheid

De aankomend verkoopmedewerker staat voor de opgave om voortdurend het evenwicht te bewaren tussen ondernemingsbelang en klantvriendelijkheid.

Klantvriendelijkheid kan ten koste gaan van het ondernemingsbelang en andersom. De aankomend verkoopmedewerker heeft de opdracht om een goede klantrelatie te onderhouden en een bijdrage te leveren aan het behalen van de commerciële doelstellingen van de onderneming. In sommige gevallen zal de aankomend verkoopmedewerker een keuze moeten maken tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang.

Kernopgave 3: Zelf beslissen versus overleggen

De aankomend verkoopmedewerker staat voor de opgave om bij moeilijkheden tijdens zijn werkzaamheden te besluiten om zelf een oplossing te bedenken of ondersteuning in te schakelen bij ervaren collega's of leidinggevende.

Enerzijds kan het te laat inschakelen van een ervaren collega of leidinggevende leiden tot grotere moeilijkheden, omzetverlies, etc. Anderzijds kan de aankomend verkoopmedewerker te veel overbodige vragen stellen, waardoor het lijkt dat hij niet voldoende zelfstandig kan werken.

De aankomend verkoopmedewerker moet moeilijkheden en eigen capaciteiten inschatten.

5 COMPETENTIEMATRIX

In de competentiematrix zijn ten behoeve van de overzichtelijkheid de competenties opgenomen die bij de kern van dit kwalificatieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke competenties nodig zijn bij welke kerntaken en kernopgaven. Voor de nadere detaillering wordt geadviseerd het betreffende onderdeel in deel 2 van het kwalificatieprofiel te bekijken.

Competenties		Kerntaak			Kernopgave		
		1. Assisteert bij ontvangst en opslag van goederen in het magazijn	2. Onderhoudt artikel presentaties, winkelruimte en -omgeving	3. Assisteert bij verkopen	1. Ondernemingsbelang versus persoonlijk belang	2. Ondernemingsbelang versus klantvriendelijkheid	3. Zelf beslissen versus overleggen
1	Vakkundig handelen	X	X	X	X	X	X
2	Doel- en proceduregericht handelen	X	X	X	X	X	X
3	Organisatie- en omgevingsgerichtheid	X	X	X	X	X	X
4	Klantgericht handelen	X	X	X	X	X	X
5	Samenwerken	X	X	X	X	X	X
6	Pro-actief handelen	X	X	X	X	X	X
7	Kwaliteitsgericht handelen	X	X	X	X	X	X
8	Leer- en aanpassingsvermogen	X	X	X	X	X	X

DEEL 2 DE DOOR HET BESTUUR VAN HET KENNISCENTRUM OP ADVIES VAN DE PARITAIRE COMMISSIE BEROEPSONDERWIJS BEDRIJFSLEVEN VAST TE STELLEN NADERE UITWERKING

6 VERRIJKTE KERNTAKEN VAN HET TOTALE KWALIFICATIEPROFIEL

Kerntaak 1: Assisteert bij ontvangst en opslag van goederen in het magazijn	
Proces	<p>De aankomend verkoopmedewerker ontvangt werkinstructies voor het ontvangen en opslaan van goederen in het magazijn. Hij brengt de interne transportmiddelen naar de losplaats, maakt ruimte in het magazijn en maakt de losplaats vrij.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker controleert de vracht op zichtbare schade en telt de verpakkingseenheden. Op aanwijzing en onder supervisie van een ervaren collega of leidinggevende worden aantallen vergeleken met de gegevens op de vrachtbrief.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker pakt de geleverde goederen uit. Hij verdeelt de goederen en slaat de goederen op de juiste plaats in het magazijn op.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker voert op aanwijzing van een ervaren collega of leidinggevende schoonmaakwerkzaamheden in het magazijn uit. Ook signaleert en meldt hij derving en probeert derving te voorkomen.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker verwerkt het afval en de emballage, ruimt de gebruikte middelen en de werkplek op.</p>
Rol/verantwoordelijkheden	<p>De aankomend verkoopmedewerker heeft een ondersteunende en uitvoerende rol.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij voert deze kerntaak uit onder leiding van zijn leidinggevende en/of onder begeleiding van een ervaren collega.</p>
Complexiteit	De aankomend verkoopmedewerker werkt op aanwijzingen en past bedrijfsafhankelijke standaardprocedures toe.
Betrokkenen	De aankomend verkoopmedewerker krijgt instructies van zijn leidinggevende of collega's. Ook werkt hij samen met collega's in een team.
Hulpmiddelen	Interne transportmiddelen, hulpmiddelen voor het uitpakken van goederen en het verwerken van afval en schoonmaakgerei.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en ondernemingsspecifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.

Keuzes en dilemma's	<p>Bij het assisteren bij de ontvangst en opslag van goederen in het magazijn doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De aankomend medewerker heeft de taak om zo snel mogelijk werkzaamheden uit te voeren, maar moet daarbij de veiligheid van zichzelf, collega's en andere betrokkenen voorop stellen. • De aankomend verkoopmedewerker heeft de taak zo zelfstandig mogelijk de werkzaamheden uit te voeren, ondanks dat hij onder begeleiding van iemand anders werkt. Hij moet bij knelpunten in de werkzaamheden de juiste beslissing nemen om zelf te beslissen over een oplossing of in overleg te treden met de collega en/of leidinggevende die hem begeleidt.
Kerntaak 2: Onderhoudt artikelpresentaties, winkelruimte en -omgeving	
Proces	<p>De aankomend verkoopmedewerker ontvangt instructies voor het onderhouden van de artikelpresentaties in de winkel en directe winkelomgeving. Hij transporteert de benodigde goederen van de opslagruimte naar de winkelruimte.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker controleert de artikelpresentaties en onderhoudt deze door deze bij te vullen volgens instructie. Hij kijkt of er afwijkingen zijn aan de artikelen, waarbij hij let op kwaliteit, kwantiteit, prijsstelling en de aanwezigheid van prijsetiketten, beveiligingslabels en/of andere labels. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende. Verder brengt de aankomend verkoopmedewerker in opdracht promotiemateriaal aan. Ook verricht hij onder begeleiding de vereiste schoonmaakwerkzaamheden in de winkel en directe winkelomgeving. De aankomend verkoopmedewerker zorgt er voor dat klanten geen overlast hebben van zijn werkzaamheden. Ook signaleert en meldt hij derving en probeert derving te voorkomen.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker laat zijn werkzaamheden controleren door een ervaren collega en/of zijn leidinggevende en past na instructie zijn werkzaamheden aan. Wanneer hij klaar is, ruimt hij de gebruikte middelen en de werkplek op.</p>
Rol/verantwoordelijkheden	<p>De aankomend verkoopmedewerker heeft een ondersteunende en uitvoerende rol.</p> <p>De aankomend verkoopmedewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij voert deze kerntaak uit onder leiding van zijn leidinggevende en/of onder begeleiding van een ervaren collega.</p>
Complexiteit	De aankomend verkoopmedewerker werkt op aanwijzingen en past bedrijfsafhankelijke standaardprocedures toe.
Betrokkenen	De aankomend verkoopmedewerker krijgt instructies van zijn leidinggevende of collega's. Ook werkt hij samen met collega's in een team.

Hulpmiddelen	Presentatiemateriaal, interne transportmiddelen, hulpmiddelen voor het uitpakken van goederen en schoonmaakgerei.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en ondernemings specifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	Bij het onderhouden van artikelpresentaties en winkelruimte en -omgeving doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor: <ul style="list-style-type: none"> • De aankomend verkoopmedewerker heeft de taak om zijn werkzaamheden zo snel en goed mogelijk uit te voeren, maar moet tijdens zijn werkzaamheden ook oog houden voor de klant en zich klantvriendelijk opstellen naar de klant. • De aankomend verkoopmedewerker heeft de opdracht om werkzaamheden zo veel mogelijk zelfstandig uit te voeren, maar moet bij knelpunten/afwijkingen op tijd hulp inroepen van een ervaren collega en/of leidinggevende om risico's en problemen te voorkomen.
Kerntaak 3: Assisteert bij verkopen	
Proces	De aankomend verkoopmedewerker wordt geïnformeerd over promotionele acties. Hij krijgt van zijn leidinggevende de opdracht om te assisteren bij het verkoopproces. De aankomend verkoopmedewerker benadert de klant door de klant te laten weten dat hij de klant heeft opgemerkt. Ook probeert hij derving zoveel mogelijk te voorkomen. De aankomend verkoopmedewerker beantwoordt vragen van klanten of verwijst hen door. Hij loopt hierbij met hen mee. De aankomend verkoopmedewerker krijgt opdracht om te assisteren bij het verkopen door informatiemateriaal aan de klant te geven en artikelen aan te wijzen en/of te brengen. Hij demonstreert in opdracht artikelen aan de klant. Hij signaleert derving en meldt dit aan zijn leidinggevende of collega's. De aankomend verkoopmedewerker communiceert opvallende klantvragen aan een ervaren collega en/of leidinggevende.
Rol/verantwoordelijkheden	De aankomend verkoopmedewerker heeft een ondersteunende en uitvoerende rol. De aankomend verkoopmedewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij voert deze kerntaak uit onder leiding van zijn leidinggevende en/of onder begeleiding van een ervaren collega.
Complexiteit	De aankomend verkoopmedewerker werkt op aanwijzingen en past bedrijfsafhankelijke standaardprocedures toe.
Betrokkenen	De aankomend verkoopmedewerker stelt zich hulpvaardig op naar de klant en assisteert en krijgt instructies van zijn leidinggevende of collega's. Hij werkt samen met collega's in een team.

Hulpmiddelen	Informatiemateriaal.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en ondernemings specifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het assisteren bij het verkopen doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De aankomend verkoopmedewerking moet tijdens zijn werkzaamheden een juist evenwicht vinden tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Hij heeft de taak om klantvriendelijk te zijn binnen de kaders die de onderneming stelt. • De aankomend verkoopmedewerker moet een juiste afweging maken tussen zelf oplossen of overleggen bij het beantwoorden van klantvragen. Wanneer hij de vraag niet kan beantwoorden, zal hij de beslissing moeten nemen om te overleggen met een collega en/of leidinggevende of toch de vraag zelf te beantwoorden, zonder te weten of het antwoord correct is.

7 EVENTUELE KERNOPGAVEN BEHOREND BIJ EEN UITSTROOMDIFFERENTIATIE

n.v.t.

8 BEROEPSCOMPETENTIES MET BEHEERSINGSCRITERIA

Beroepscompetentie 1	<i>Vakkundig handelen</i>	L&B
	De aankomend verkoopmedewerker is in staat om op adequate wijze te handelen op basis van specifieke vak- en/of branchekennis en –vaardigheden	
Beheersingscriteria gericht op het proces	Hanteert basale vaktaal en kennis van de detailhandel bij het assisteren bij ontvangst en opslag van goederen, het onderhouden van de artikelpresentatie, verkoopruimte en –omgeving en het assisteren bij het verkopen	
	Gebruikt (hulp)middelen op verantwoorde en efficiënte wijze bij het assisteren bij ontvangst en opslag van goederen en het onderhouden van de artikelpresentatie, verkoopruimte en –omgeving	
Resultaat	Het op verantwoorde wijze hanteren van vakspecifieke middelen om de dienstverlening, artikelpresentatie, opslag en ontvangst van goederen op vakkundige wijze uit te voeren	
Beroepscompetentie 2	<i>Doel- en proceduregericht handelen</i>	L&B
	De aankomend verkoopmedewerker is in staat om op adequate wijze werkzaamheden uit te voeren volgens afspraken en/of procedures	
Beheersingscriteria gericht op het proces	Werkt volgens huisregels en procedures van de onderneming	
	Hanteert milieunormen	N
	Werkt volgens (wettelijke) regeling op het gebied van arbeidsomstandigheden	
	Past handelen aan, aan eisen en verwachtingen van zijn functie	
	Toont discipline door te werken volgens procedures, (huis)regels en instructies van de onderneming	
	Voert volgens aanwijzing de werkzaamheden uit	
Resultaat	Uitvoering van werkzaamheden die aansluiten bij het doel en de gestelde norm	
Beroepscompetentie 3	<i>Organisatie- en omgevingsgerichtheid</i>	L&B
	De aankomend verkoopmedewerker is in staat om op adequate wijze werkzaamheden te laten aansluiten bij de doelen en cultuur van de organisatie en ontwikkelingen in de samenleving en in het vakgebied toe te passen in het werk.	
Beheersingscriteria gericht op het proces	Past als werknemer en burger rechten en plichten toe	E
	Draagt de cultuur van de organisatie uit	
	Handelt vanuit operationele ondernemingsdoelstellingen	
	Past kennis van (actuele) ontwikkelingen in de samenleving en organisatie toe bij het functioneren in zijn beroep en als burger	
	Reflecteert onder begeleiding op zichzelf en de (beroeps)omgeving	E, S, C
Resultaat	Het aanpassen van handelingen aan de organisatie en omgeving en het toepassen van kennis, vaardigheden en ontwikkelingen vanuit de samenleving en het vak binnen een onderneming	

Beroepscompetentie 4	<i>Klantgericht handelen</i>	L&B
	De aankomend verkoopmedewerker is in staat om op adequate wijze de communicatie en het handelen af te stemmen op de behoeften van de klant en de leverancier	
Beheersingscriteria gericht op het proces	Communiqueert met de klant en de leverancier (zie taalprofiel)	
	Ontvangt de klant zodat deze zich op zijn gemak voelt	
	Toont belangstelling voor de klant.	
	Beantwoordt vragen van klanten en leveranciers	
	Verwijst klanten correct door bij vragen	
	Stemt uiterlijke en verbale presentatie af op de klant binnen de kaders van de onderneming	
	Blijft vriendelijk en beleefd tegen de klant	
	Sluit contact met de klant op passende wijze af	
	Past taalgebruik aan, om contact met klanten te onderhouden conform ondernemingsprocedures	
	Stelt zich dienstbaar en servicegericht op	
Resultaat	Een duurzame relatie met klant en leverancier	
	Goede communicatieve afstemming met klant en leverancier	
Beroepscompetentie 5	<i>Samenwerken</i>	L&B
	De aankomend verkoopmedewerker is in staat om op adequate wijze met verschillende partijen een bijdrage te leveren aan gezamenlijke resultaten	
Beheersingscriteria gericht op het proces	Bepaalt onder begeleiding eigen grenzen en geeft deze aan	O
	Communiqueert met collega's en leidinggevende (zie taalprofiel)	
	Vraagt en biedt op aanwijzing hulp	L
	Toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheden te nemen	
	Maakt met ondersteuning eigen ideeën en meningen duidelijk aan anderen	L
	Verwoordt met ondersteuning de eigen behoefte naar anderen	P
	Verwoordt onder begeleiding eigen keuze door verschillende zienswijzen/meningen met elkaar te vergelijken	P, N, O
	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	E, S, C. P, N, O
	Stemt met ondersteuning eigen handelen af op handelen van anderen	N
	Hanteert breed geaccepteerde sociale omgangsvormen	N
	Deelt kennis en ervaring	O
	Stemt houding en communicatie op elkaar af	
Resultaat	Een samenwerking met collega's en leidinggevende die bijdraagt aan een goed verloop van werkprocessen	
	Wederzijds begrip in communicatie tussen collega's onderling en tussen medewerkers en leidinggevende	

Beroepscompetentie 6	<i>Pro-actief handelen</i>	L&B
	De aankomend verkoopmedewerker is in staat om op adequate wijze op de werkvloer initiatief te nemen, kansen te zien en daarop te anticiperen	
Beheersingscriteria gericht op het proces	Meldt op eigen initiatief afwijkingen aan de leidinggevende	
	Ruimt op eigen initiatief op of voert schoonmaakwerkzaamheden uit	
	Is alert op zoekende klanten	
	Staat klanten te woord en verwijst klanten tijdig en correct door	
	Onderbouwt keuzen	E
	Neemt eigen verantwoordelijkheid	S, O
	Neemt op aanwijzing contact op met instellingen/bedrijven voor vragen en/of hulp	S
	Vraagt uit zichzelf om informatie	
Resultaat	Initiatieven die leiden tot een goede dienstverlening en ontvangst en opslag van goederen	
Beroepscompetentie 7	<i>Kwaliteitsgericht handelen</i>	L&B
	De aankomend verkoopmedewerker is in staat om op adequate wijze zich te richten op kwaliteit van werkzaamheden en dienstverlening om een bepaald resultaat te behalen	
Beheersingscriteria gericht op het proces	Controleert op aanwijzing de geleverde goederen met behulp van transportformulieren	
	Houdt bij het opslaan en ontvangen van de goederen rekening met de opslagkenmerken van goederen, opslagmogelijkheden en doorstroombehoefte naar verkoopruimte	
	Gaat op aanwijzing na of de artikelpresentaties, verkoopruimte en -omgeving voldoen aan de norm en/of procedure	
	Bezorgt geen overlast voor klanten tijdens werkzaamheden	
	Onderhoudt op aanwijzing en met behulp van het presentatieplan, voorschriften en promotiemateriaal de presentaties	
	Onderneemt actie om derving te voorkomen	
	Signaleert calamiteiten en handelt hierbij volgens procedures in opdracht van leidinggevende	
	Komt gemaakte afspraken na	
	Onderzoekt met hulp alternatieven om oplossingen voor knelpunten te bedenken	S
	Neemt bij een probleem tijdig de beslissing om het zelf op te lossen of hulp in te roepen	
	Stemt werktempo af op ondernemingsbelang, persoonlijk belang, veiligheid en klantgerichtheid	
	Werkt netjes, nauwkeurig en gestructureerd	
	Plant en regelt met ondersteuning eigen activiteiten binnen de werkprocessen van de onderneming	O
Resultaat	Een kwalitatief goede uitvoering van werkzaamheden	
	Het behalen van ondernemingsdoelstellingen en kwaliteitseisen	

Beroepscompetentie 8	<i>Leer- en aanpassingsvermogen</i>	L&B
	De aankomend verkoopmedewerker is in staat om op adequate wijze op basis van informatie zich aan te passen en nieuwe werkwijzen eigen te maken	
Beheersingscriteria gericht op het proces	Stelt zich flexibel op bij een afwijking/verandering en houdt daarbij rekening met ondernemingsbelang, persoonlijk belang en prioriteit van taken	
	Reflecteert onder begeleiding op zichzelf en de (beroeps)omgeving	E, S, C
	Maakt met ondersteuning plan voor verbetering van eigen functioneren	
	Laat door werkwijze zien dat er van gemaakte fouten geleerd wordt	
	Vraagt om feedback van collega's en geeft collega's feedback	
	Toont motivatie om te leren	L
	Kiest met ondersteuning leeractiviteiten uit om werkzaamheden te verbeteren	L
	Voert met ondersteuning leeractiviteiten uit	L
	Gebruikt hulpmiddelen bij het maken van keuzen	E
	Schakelt tijdig hulp in	P
	Hanteert hulp(middelen), contacten en sollicitaties om een plaats te (her)vinden op de arbeidsmarkt	E
	Past persoonlijke presentatie aan om een plaats te (her)vinden op de arbeidsmarkt	E
	Resultaat	Verhoging van de eigen employability
Een flexibele houding tegenover veranderingen in het vak		

9 OPBOUW KWALIFICATIEPROFIEL

9.1 KERN

Voor het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker is de volgende inhoud van de **kern** vastgesteld.

Kern	Aankomend verkoopmedewerker
De volgende kerntaken, kernopgaven en competenties maken deel uit van de kern	
<i>Kerntaken</i>	1 tot en met 3
<i>Kernopgaven</i>	1 tot en met 3
<i>Competenties</i>	1 tot en met 8

9.2 UITSTROOMDIFFERENTIATIES

n.v.t.

10 CERTIFICEERBARE EENHEDEN

n.v.t.

11 COMPETENTIEMATRIX

n.v.t.

12 VERANTWOORDINGSDOCUMENT

De verantwoording bij het kwalificatieprofiel heeft tot doel de opbouw van het kwalificatieprofiel en de wijze van totstandkoming toe te lichten en te verantwoorden.

Het verantwoordingsdocument heeft twee functies:

- het is een *verantwoording* van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatieprofiel zodanig dat toetsing door derden mogelijk is;
- het is een *toelichting* op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van het kwalificatieprofiel zodanig dat voor gebruikers inzichtelijk wordt wat er wel en niet in het kwalificatieprofiel is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt.

In de verantwoording worden zeven onderdelen behandeld:

- 12.1 De onderliggende beroepscompetentieprofielen
- 12.2 Naam en structuur van het kwalificatieprofiel
- 12.3 Van beroepscompetentieprofiel(en) naar kwalificatieprofiel
- 12.4 Leer- en burgerschapscompetenties
- 12.5 Borging van de kwaliteit van examinering
- 12.6 Doorstroomrechten
- 12.7 Het proces van totstandkoming van het kwalificatieprofiel.

De zeven onderdelen worden in de navolgende paragrafen verder uitgewerkt.

12.1 DE ONDERLIGGENDE BEROEPSCOMPETENTIEPROFIELEN

Voor de ontwikkeling van het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker dient het beroepscompetentieprofiel aankomend verkoopmedewerker als basis.

Het beroepscompetentieprofiel aankomend verkoopmedewerker is gelegitimeerd in de bestuursvergadering van de Stichting Opleidingsfonds Detailhandel d.d. 18 mei 2002. Het beroepscompetentieprofiel is in februari 2004 herzien en geaccordeerd.

Het beroepscompetentieprofiel is opgenomen in deel 3 van dit kwalificatiedossier.

Het beroepscompetentieprofiel aankomend verkoopmedewerker vertoont geen substantiële overlap met andere beroepscompetentieprofielen uit de sector handel of beroepscompetentieprofielen op assistentenniveau.

De kerntaken van de aankomend verkoopmedewerker komen niet terug in andere beroepscompetentieprofielen op assistentenniveau.

De inhoud, complexiteit, verantwoordelijkheden van de kerntaken van het beroep aankomend verkoopmedewerker verschillen in grote mate van deze kerntaakonderdelen van het beroep van verkoopmedewerker, waardoor verticale clustering niet mogelijk wordt geacht.

Voor de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Dit macrodoelmatigheidsrapport is een uitgave van Kenniscentrum Handel en is te bestellen op www.kchandlel.nl.

In deze publicatie (2004) is voor de winkelassistent (aankomend verkoopmedewerker) per regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen. Uit deze publicatie is op te maken dat voor de BBL- en BOL- deelnemers het perspectief in alle regio's positief is. Er wordt geen tekort verwacht aan BPV-plaatsen.

De kern van het kwalificatieprofiel

Korte typering van het kwalificatieprofiel

In de specifieke informatie van het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker staat in het kort het beroep van aankomend verkoopmedewerker beschreven.

De aankomend verkoopmedewerker heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij voert zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid en begeleiding van zijn leidinggevende en/of collega('s) uit.

De aankomend verkoopmedewerker past standaardprocedures toe. Bij de start zal hij veel begeleiding nodig hebben om zich te ontwikkelen in zijn functie. Wanneer de aankomend verkoopmedewerker zich goed ontwikkelt, zal de begeleiding steeds meer af kunnen nemen.

Op basis van de complexiteit en verantwoordelijkheden die beschreven zijn in het kwalificatieprofiel kan geconcludeerd worden dat de opleiding op niveau 1 is. Het assistentenniveau wordt namelijk getypeerd door het alleen verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het eigen takenpakket. Het takenpakket bestaat vooral uit het toepassen van standaardprocedures. De uitvoering van het takenpakket vraagt functiegebonden kennis en vaardigheden.

Het advies is om de duur van de opleiding, afhankelijk van het instroomniveau, te laten variëren tussen een half en één jaar.

Bij de ontwikkeling van het kwalificatieprofiel hebben de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven en de klankbordgroep de conceptversies beoordeeld op uitvoerbaarheid en toetsbaarheid. Ondanks dat de inzichten ten aanzien van competentiegericht beroepsonderwijs nog niet volledig zijn uitgekristalliseerd verwachten de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven en de klankbordgroep dat het formuleren van meer algemene competenties en de specifieke invulling daarvan in de kerntaken, een impuls geeft aan competentiegericht beroepsonderwijs.

De paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven en de klankbordgroep verwachten dat onderwijsinstellingen op basis van dit kwalificatieprofiel een competentiegericht leertraject met bijbehorend examen kunnen organiseren en het diplomaniveau in het onderwijsprogramma kunnen behalen. Op basis van ervaringen met dit kwalificatieprofiel zullen deze verwachtingen worden geverifieerd.

De beschrijving van de relatie tussen (beroeps-)competenties, kerntaken, kernopgaven en beroepscontext

Het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker bestaat uit drie kerntaken met drie kernopgaven.

De kerntaken zijn als volgt:

- assisteert bij ontvangst en opslag van goederen in het magazijn
- onderhoudt artikelpresentaties, winkelruimte en -omgeving
- assisteert bij verkopen

De kernopgaven zijn:

- ondernemingsbelang (tijd) versus persoonlijk belang (veiligheid)
- ondernemingsbelang versus klantvriendelijkheid
- zelf beslissen versus overleggen

De kerntaken met de kernopgaven geven een beschrijving van de beroepscontext van de beroepsbeoefenaar. De kerntaken en -opgaven zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden: de kernopgaven vormen een complicerende factor bij de kerntaken. Kernopgaven staan dus altijd in

verband met één of meer kerntaken. Om deze taken met opgaven naar tevredenheid uit te kunnen voeren zijn (beroeps)competenties nodig.

De samenhang tussen de competenties met de kerntaken en -opgaven is schematisch weergegeven in de KCH-competentiematrix, die extra toegevoegd is aan het kwalificatiedossier.

De beschrijving van eventuele uitstroombifferentiaties

Het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker heeft geen uitstroombifferentiaties.

De aanwijzing van eventuele certificeerbare eenheden

In het kwalificatieprofiel zijn geen certificeerbare eenheden benoemd, aangezien niet één of meer kerntaken een arbeidsmarktrelevante waarde hebben.

12.3 VAN BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL(EN) NAAR KWALIFICATIEPROFIEL

Voor de formulering van de (verrijkte) kerntaken, kernopgaven en de competenties heeft het beroepscompetentieprofiel aankomend verkoopmedewerker als uitgangspunt gediend.

Kenniscentrum Handel maakt in opdracht van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven gebruik van zogenoemde klankbordgroepen om de vertaalslag van beroepscompetentieprofiel(en) naar kwalificatieprofiel te maken.

De leden van de klankbordgroep zijn afkomstig uit het bedrijfsleven en het onderwijsveld. De klankbordgroep heeft tot taak om de inhoud van de kwalificatieprofielen te beoordelen op juistheid, volledigheid, haalbaarheid en toetsbaarheid.

De paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven is van mening dat het kerndeel zodanig is geformuleerd, dat nieuwe, relatief beperkte ontwikkelingen verwerkt kunnen worden in verrijkte kerntaken en omschrijvingen van competenties, zonder dat de essentie van kerntaken en competenties opnieuw vastgesteld moet worden door OCW/LNV. Bij de ontwikkeling van het kwalificatieprofiel is rekening gehouden met de wens/de eis dat een kwalificatieprofiel de mogelijkheid aan het onderwijs moet kunnen bieden om (innovatieve) ontwikkelingen snel te kunnen doorvoeren. In de competenties is voornamelijk aangegeven dat de beginnend beroepsbeoefenaar nieuwe ontwikkelingen moet kunnen signaleren, moet kunnen aanleren en moet kunnen toepassen in de beroepssituatie. Op deze wijze kan snel worden ingespeeld op ontwikkelingen die van invloed zijn op het beroep, dan wel op de branche/sector.

De kerntaken, kernopgaven en competenties zijn, in samenspraak met de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven en de klankbordgroep, brancheoverstijgend geformuleerd, waardoor zij specifiek zijn in te vullen voor de verschillende branches en nieuwe ontwikkelingen ook moeiteloos zijn in te passen binnen het kwalificatieprofiel. Mogelijke ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op het kwalificatieprofiel staan beschreven in het onderliggende beroepscompetentieprofiel. Om de snelle veroudering van de kwalificatieprofielen verder tegen te gaan is vermeden om specifieke hulpmiddelen, methoden, etc. te noemen, die aan veroudering onderhevig kunnen zijn.

Vertaling van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken en de beroepscompetenties.

Op aanwijzing van de klankbordgroep heeft op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid een afzwakking plaatsgevonden in de kerntaken en beroepscompetenties van de aankomend verkoopmedewerker. Dit houdt in dat in de kerntaken explicieter aangegeven is welke werkzaamheden de aankomend verkoopmedewerker uitvoert en wat de mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid is bij deze werkzaamheden. Een voorbeeld is dat in de kerntaak 'assisteert bij

verkopen' de aankomend verkoopmedewerker niet meer zelf verantwoordelijk is om zichzelf op de hoogte te stellen van promotionele acties en aanbiedingen, maar op de hoogte wordt gebracht. Met andere woorden: het is de taak geworden van een ervaren collega en/of leidinggevende. Verder staat explicieter aangegeven hoe, door wie en wanneer de aankomend verkoopmedewerker wordt begeleid. Een voorbeeld hiervan staat in de kerntaak 'Assisteert bij ontvangst en opslag van goederen in het magazijn', namelijk 'op aanwijzing en onder controle van een ervaren collega en/of leidinggevende worden aantallen vergeleken met de gegevens op de vrachtbrief'.

Bij het formuleren van de beroepscompetenties wordt tevens expliciet aangegeven in hoeverre de aankomend verkoopmedewerker zelfstandig werkzaamheden moet uitvoeren. Voorbeeld: de aankomend verkoopmedewerker 'gebruikt op aanwijzing interne transportmiddelen'.

Vertaling van kerntaken van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar de kerntaken van een beginnend beroepsbeoefenaar

De drie kerntaken die voorkomen in het beroepscompetentieprofiel aankomend verkoopmedewerker zijn in gewijzigde vorm overgenomen in het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker. De wijzigingen hebben betrekking op de naamgeving en de inhoud van de kerntaken.

De kerntaaknamen zijn op advies van de klankbordgroep gewijzigd. De kerntaken in het kwalificatieprofiel zijn breder geformuleerd, waardoor de inhoud van de kerntaak beter wordt verwoord. Een voorbeeld is kerntaak 2 'onderhoudt de artikelpresentaties, winkelruimte en -omgeving' in plaats van de kerntaaknaam in het onderliggende beroepscompetentieprofiel dat zich slechts richtte op de artikelpresentatie, namelijk 'vult de presentatie aan'.

De inhoudelijke wijzigingen in de kerntaken zijn voornamelijk tot stand gekomen door het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar. Verder heeft op basis van adviezen van de klankbordgroep aanscherping plaatsgevonden binnen de kerntaken.

De kernopgaven in het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker zijn ongewijzigd overgenomen uit het beroepscompetentieprofiel aankomend verkoopmedewerker.

Met betrekking tot de kerntaken heeft Kenniscentrum Handel de intentie om de begrippen 'Complexiteit', 'Rol/verantwoordelijkheden' en 'Kwaliteit van proces en resultaat' in de verrijkte kerntaken voor de gehele branche systematisch te analyseren op determinerende factoren met het oog op indiening van het dossier voor de indieningsronde schooljaar 2006-2007. Kenniscentrum Handel wil graag (in overleg met onderwijs, bedrijfsleven en eventuele andere kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven) de mogelijkheden bekijken om de verrijking zodanig aan te passen, waardoor de transparantie tussen en de communicatiefunctie van de kerntaken worden geoptimaliseerd.

Vertaling van succescriteria naar beheersingscriteria

De beroepscompetenties in het kwalificatieprofiel zijn op een andere wijze beschreven dan in het beroepscompetentieprofiel. De reden hiervoor is dat de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven niet akkoord ging met de beschrijvingen uit het beroepscompetentieprofiel. De competenties waren niet herkenbaar, te veel beschreven in de vorm van deeltaken en gaven te weinig impuls voor het vormgeven van competentiegericht beroepsonderwijs.

Kenniscentrum Handel stond voor de opgave om competenties zo te formuleren dat deze herkenbaar zijn voor onderwijs en bedrijfsleven en bovendien een impuls geven voor de vormgeving van competentiegericht beroepsonderwijs. Bij het formuleren van de competenties is altijd sprake van een spanningsveld tussen herkenbaarheid en ruimte laten. De competenties moeten aan de ene kant niet alles in detail beschrijven (zoals bij de eindtermen veelal het geval is), maar aan de andere kant niet te algemeen geformuleerd worden zodat ze niet meer betekenisvol zijn (zoals bij te globaal geformuleerde algemene competenties).

Onderliggend aan deze opgave lagen de vragen over wat het onderwijs nodig heeft om competentiegericht beroepsonderwijs vorm te geven en wat het bedrijfsleven verwacht van competentiegericht beroepsonderwijs. Maar natuurlijk ook hoe en wat getoetst moet worden.

Met onderwijs en bedrijfsleven is vastgesteld dat competenties niet zonder context beschreven kunnen worden. Zonder context vervagen de competenties tot betekenisloze kreten. De kerntaken en de kernopgaven in het kwalificatieprofiel leveren deze context aan.

De kerntaken in een kwalificatieprofiel omschrijven de essentie van wat een beginnend beroepsbeoefenaar bij zijn start op de arbeidsmarkt doet. Een kerntaak is een kenmerkend en betekenisvol onderdeel van de beroepsuitoefening: het is een set van inhoudelijk samenhangende beroepsactiviteiten in een logische volgorde.

De kernopgaven vormen complicerende factoren bij een kerntaak. Een kernopgave beschrijft een kritische beroepssituatie waarmee een (beginnend) beroepsbeoefenaar regelmatig te maken heeft en waarvoor een aanpak en een oplossing van de (beginnend) beroepsbeoefenaar verwacht wordt.

Kernopgaven verrijken als het ware de kerntaak.

Competenties zijn tenslotte nodig om de kerntaken met de kernopgaven op adequate wijze uit te kunnen voeren. Ze beschrijven het geheel van kennis, vaardigheden en houdingen om in de beroepscontext te kunnen (blijven) functioneren.

In samenspraak met de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven is besloten om de beroepscompetenties anders te beschrijven dan in de beroepscompetentieprofielen en deze beroepscompetenties in een extra bijgevoegde KCH-competentiematrix onlosmakelijk te verbinden met de context, oftewel de kerntaken met de kernopgaven.

12.4 LEER- EN BURGERSCHAPSCOMPETENTIES

In onderstaande tabellen staat een vertaalslag van het brondocument 'leren en burgerschap' (kolom 1) naar criteria die passen in het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker (kolom 2). Verder is in de tabel aangegeven hoe deze criteria met de methodiek van 'schering en inslag' worden geïntegreerd in de reeds geformuleerde competenties van de verkoper (kolom 3).

Alle criteria uit het brondocument worden (in aangepaste vorm) geïntegreerd in de beroepscompetenties van de aankomend verkoopmedewerker. De criteria zijn daar waar nodig aangepast om toetsbare criteria op te kunnen nemen, onnodige overlap te vermijden en aan te sluiten bij het niveau van de beginnend beroepsbeoefenaar.

Met betrekking tot de verantwoording van het gebruik van talen in het kwalificatieprofiel (culturele burgerschapscompetentie) wordt verwezen naar de uitkomsten van het taalprofielenonderzoek in de detailhandel. De taalprofielen geven inzicht in de benodigde taalniveaus voor de aankomend verkoopmedewerker.

Leren en burgerschap

Leren (L)		
Competentie: de leerling is in staat om op adequate wijze leeractiviteiten uit te voeren		
<i>Criteria afkomstig uit brondocument</i>	<i>Vertaalde criteria voor de aankomend verkoopmedewerker</i>	<i>Verwerkt in beroepscompetentie:</i>
Is gemotiveerd	Toont motivatie om te leren	8
Heeft vertrouwen in eigen kunnen	Maakt met ondersteuning eigen ideeën en meningen duidelijk aan anderen	5
Creëert mogelijkheden tot leren	Kiest met ondersteuning leeractiviteiten uit om werkzaamheden te verbeteren	8
Kiest leeractiviteiten		
Weet wanneer externe	Vraagt en biedt op aanwijzing	5

sturing/zelfsturing noodzakelijk/mogelijk zijn	hulp aan collega's en leidinggevenden	
---	--	--

Hanteert cognitieve leeractiviteiten	Voert met ondersteuning leeractiviteiten uit	8
Hanteert affectieve leeractiviteiten		
Hanteert regulatieve leeractiviteiten		
Combineert cognitieve leeractiviteiten met affectieve en regulatieve leeractiviteiten		
Doorloopt de volledige leercyclus		
Stuurt in toenemende mate het leerproces zelf		
Resultaat:		
<ul style="list-style-type: none"> Beschikt over een repertoire aan leeractiviteiten Zet leeractiviteiten in passend bij de situatie in de leeromgeving en bij zichzelf 		

Economische burgerschapcompetentie (E)		
Competentie: de burger is in staat op adequate wijze:		
<ul style="list-style-type: none"> zijn/haar employability te ontwikkelen als burger te participeren in beroeps- en bedrijfscontexten te handelen als kritisch consument 		
<i>Criteria afkomstig uit brondocument</i>	<i>Vertaalde criteria voor de aankomend verkoopmedewerker</i>	<i>Verwerkt in beroepscompetentie:</i>
<i>Employability</i>		
Reflecteert op zichzelf	Reflecteert onder begeleiding op zichzelf en de (beroeps)omgeving	3, 8
Raadpleegt bronnen en gebruikt hulpmiddelen om zelfinzicht te vergroten m.b.t. werkexploratie	Hanteert hulp(middelen), contacten en sollicitaties om een plaats te (her)vinden op de arbeidsmarkt	8
Gebruikt zoekstrategieën om werk te vinden en zoekt ondersteuning indien nodig		
Profileert zich op de arbeidsmarkt	Past persoonlijke presentatie aan om een plaats te (her)vinden op de arbeidsmarkt	8
Solliciteert		
Netwerkt en mobiliseert hulp		
<i>Werknemersrechten</i>		
Sluit arbeidscontract af en beëindigt deze	Past als werknemer en burger rechten en plichten toe	3
Verwoordt eigen situatie en kent rechten en plichten		
Behartigt eigen belangen		
Zoekt ondersteuning indien nodig		
Respecteert regels en uitvoerders	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	5

<i>Participatie</i>		
Respecteert meningen van anderen	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	5
Handelt integer		
<i>Beroepsethische keuzen</i>		
Reflecteert op ethische aspecten eigen (beroeps)handelen	Reflecteert onder begeleiding op zichzelf en de (beroeps)omgeving	3, 8
Respecteert meningen van anderen	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	5
<i>Kritische consument</i>		
Formuleert en beargumenteert overwegingen en criteria	Onderbouwt keuzen	6
Raadpleegt bronnen	Gebruikt hulp(middelen) bij het maken van keuzen	8
Zoekt ondersteuning indien nodig		
Resultaat op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> • employability • werknemersrechten • participatie • beroepsethische keuzen • kritische consument 		

Sociale burgerschapcompetentie (S)		
Competentie: De burger is in staat om op adequate wijze te functioneren op het publiek/private raakvlak: <ul style="list-style-type: none"> • in de eigen woon- en leefomgeving om te gaan (samen te leven) met anderen (in buurt, verkeer, uitgaansleven, op school, werk) • bij de organisatie van zorg (publiekprivate arrangementen, instellingen) 		
<i>Criteria afkomstig uit brondocument</i>	<i>Vertaalde criteria voor de aankomend verkoopmedewerker</i>	<i>Verwerkt in beroepscompetentie:</i>
<i>Samenleven/omgaan</i>		
Neemt eigen verantwoordelijkheid	Neemt eigen verantwoordelijkheid	6
Respecteert anderen	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	5
Houdt zich aan regels		
<i>Gebruikmaken van voorzieningen en activiteiten</i>		
Houdt zich aan regels van voorzieningen en activiteiten	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	5
Plant en regelt zelf activiteiten m.b.t. gebruik van de zorginstelling of schakelt hulp in om deze activiteiten te regelen	Neemt op aanwijzing contact op met instellingen/bedrijven voor vragen en/of hulp	6
Neemt initiatieven om vereiste procedures te doorlopen	Neemt initiatief	Het criterium 'neemt initiatief' staat als zodanig of soortgelijk als criterium in enkele competenties

Coördineert, organiseert, overtuigt, besluit, weegt belangen af, geeft en ontvangt respectvol kritiek en plant	Deze punten zijn verwerkt in verschillende criteria bij verschillende competenties of komen niet voor bij de aankomend verkoopmedewerker	
<i>Levensterreinen afstemmen</i>		
Onderzoekt alternatieven	Onderzoekt met hulp alternatieven om oplossingen voor knelpunten te bedenken	7
Is in staat ethische vragen en dilemma's te herkennen die zich kunnen voordoen bij afstemming	Reflecteert onder begeleiding op zichzelf en de (beroeps)omgeving	3, 8
Resultaat op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> • samenleven/omgaan • gebruikmaken van voorzieningen en activiteiten • levensterreinen afstemmen 		

Culturele burgerschapscompetentie (C)		
Competentie: De burger is in staat om op adequate wijze te participeren in de pluriforme en multiculturele samenleving op nationaal en Europees niveau		
<i>Criteria afkomstig uit brondocument</i>	<i>Vertaalde criteria voor de aankomend verkoopmedewerker</i>	<i>Verwerkt in beroepscompetentie:</i>
Reflecteert op eigen maatschappelijk-culturele identiteit	Reflecteert onder begeleiding op zichzelf en de (beroeps)omgeving	3, 8
Reflecteert op interactieprocessen		
Toont respect voor andere gewoonten	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	5
Resultaat: <ul style="list-style-type: none"> • acceptatie van verschillen • respect voor eigenheid van culturele verbanden • normen en waarden delen • receptief en productief gebruik van Nederlands • gebruikt twee vreemde talen • kennis van eigen en andere culturen, ontwikkelingen in de multiculturele samenleving • succesvolle interactie tussen burgers met verschillende culturele achtergronden en/of uit andere landen • houdt zich aan algemeen aanvaarde normen en waarden • hanteert wet- en regelgeving 		

Politieke burgerschapcompetentie (P)		
Competentie: De burger is in staat om op adequate wijze effectief om te gaan met de opgaven van het politieke domein: <ul style="list-style-type: none"> • zich een mening vormen over politiek relevante issues en daarmee actief of passief deel te nemen aan verkiezingen • te participeren op formele en informele wijze in politieke besluitvorming en beleidsbeïnvloeding • om te gaan met instanties en regelingen en deze te benutten 		
<i>Criteria afkomstig uit brondocument</i>	<i>Vertaalde criteria voor de aankomend verkoopmedewerker</i>	<i>Verwerkt in beroepscompetentie:</i>
<i>Deelnemen aan verkiezingen</i>		
Raadpleegt uiteenlopende bronnen	Verwoordt onder begeleiding eigen keuze door verschillende zienswijzen/meningen met elkaar te vergelijken	5
Verwoordt eigen standpunt		
<i>Participeren in besluitvorming en beleidsbeïnvloeding</i>		
Inventariseert en respecteert meningen	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	5
Verwoordt eigen standpunt	Verwoordt eigen keuze door verschillende zienswijzen/meningen met elkaar te vergelijken	5
<i>Omgaan met instanties en regelingen</i>		
Verwoordt de eigen situatie/vraag/behoefte	Verwoordt met ondersteuning de eigen behoefte naar anderen	5
	Stelt vragen	Het criterium 'stelt vragen' staat als zodanig of soortgelijk als criterium in enkele competenties
Respecteert anderen	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	5
Schakelt indien nodig derden in	Schakelt tijdig hulp in	8
Resultaat op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> • deelnemen aan verkiezingen • participeren in besluitvorming en beleidsbeïnvloeding • omgaan met instanties en regelingen 		

Normatieve burgerschapscompetentie (N)		
Competentie: De burger is in staat om op adequate wijze zelfstandig, sociaal betrokken en verantwoordelijk te handelen op basis van maatschappelijk geaccepteerde basiswaarden		
Stemt eigen handelen af op handelen van anderen	Stemt met ondersteuning eigen handelen af op handelen van anderen	5
Respecteert andere meningen	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	5
Accepteert ander gedrag		
Hanteert breed geaccepteerde sociale omgangsvormen	Hanteert breed geaccepteerde sociale omgangsvormen	5

Hanteert milieunormen	Hanteert milieunormen	2
Oriënteert zich op verschillende opvattingen en vormt zich daarover een mening	Verwoordt eigen keuze door verschillende zienswijzen/meningen met elkaar te vergelijken	5
Resultaat: <ul style="list-style-type: none"> • wordt gerespecteerd voor zijn/haar mening en handelen in de samenleving • handelt sociaal betrokken • spreekt anderen aan op handelen • ontwikkelt eigen normen met betrekking tot duurzaamheid, gelijkwaardigheid, rechtvaardigheid, geweld, solidariteit, tolerantie, veiligheid, verantwoordelijkheid, zorg • handelt vanuit overwegingen rond normatieve aspecten van het beroep • hanteert wet- en regelgeving 		

Organisatorische burgerschapscompetentie (O)		
Competentie: De burger is in staat om op adequate wijze om te gaan met publieke organisatorische context(en) en daarbij behorende problemen binnen de relevante maatschappelijke domeinen en situaties.		
<i>Criteria afkomstig uit brondocument</i>	<i>Vertaalde criteria voor de aankomend verkoopmedewerker</i>	<i>Verwerkt in beroepscompetentie:</i>
Plant en regelt de eigen activiteiten in de context van een maatschappelijk verband en kan het eigen handelen situeren in het groter geheel	Plant en regelt met ondersteuning eigen activiteiten binnen de werkprocessen van het bedrijf	7
Kan samenwerken, coördineren en organiseren	Werkt samen	In 5 uitgewerkt
Toont overtuigingskracht, besluitvaardigheid, verantwoordelijkheidsgevoel, leidinggevend vermogen	Neemt initiatief	Het criterium 'neemt initiatief' staat als zodanig of soortgelijk als criterium in enkele competenties
	Neemt eigen verantwoordelijkheid	6
Hanteert eigen gevoelens	Bepaalt onder begeleiding eigen grenzen en geeft deze ook aan	5
Respecteert eigen grenzen en grenzen van anderen	Toont respect voor (opvattingen en gewoonten van) anderen en regelgeving	5
Doorloopt keuzeprocessen	Verwoordt eigen keuze door verschillende zienswijzen/meningen met elkaar te vergelijken	5
Brengt eigen inzichten overtuigend in		
Komt afspraken na	Komt afspraken na	Het criterium 'komt afspraken na' staat als zodanig of soortgelijk als criterium in enkele competenties

Deelt kennis en ervaring	Deelt kennis en ervaring	5
Resultaat: <ul style="list-style-type: none"> • levert een bijdrage aan relevante maatschappelijke verbanden • lost problemen op • plant en organiseert activiteiten • past zich op een zakelijke manier aan veranderingen aan • maakt keuzen • hanteert wet- en regelgeving 		

Nederlands

De Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven heeft voor het kwalificatieprofiel aankomend verkoopmedewerker de volgende taalniveaus voor Nederlands vastgesteld: voor luisteren, lezen, gesprekken voeren, spreken en schrijven moet de deelnemer niveau A2 beheersen.

Onderstaand het taalprofiel Nederlands voor de aankomend verkoopmedewerker.

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2					
B1					
A2	<p>Kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn. bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf en zijn/haar familie, winkelen, plaatselijke omgeving, werk). Kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke, eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.</p> <p>2. Luisteren als lid van een live publiek</p> <p>3. Luisteren naar aankondigingen en instructies</p> <p>4. Luisteren naar TV, video- en geluidsopnames</p>	<p>Kan korte, eenvoudige teksten lezen. Kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, menu's en dienstregelingen. Kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven begrijpen.</p> <p>2. Oriënterend lezen</p> <p>3. Lezen om informatie op te doen</p> <p>4. Instructies lezen</p>	<p>Kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Kan zeer korte sociale gesprekken aan, alhoewel hij/zij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.</p> <p>1. Informele gesprekken</p> <p>3. Zaken regelen</p> <p>4. Informatie uitwisselen</p>	<p>Kan een reeks uitdrukkingen en zinnen gebruiken om in eenvoudige bewoordingen familie en andere mensen, leefomstandigheden, opleiding en huidige of meest recente baan te beschrijven.</p> <p>1. Monologen</p>	<p>Kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.</p> <p>2. Aantekeningen, berichten, formulieren</p>
A1					

Moderne vreemde talen

Voor de aankomend verkoopmedewerker zijn geen moderne vreemde talen verplicht gesteld. De Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven heeft besloten om voor de kwalificatie aankomend verkoopmedewerker geen moderne vreemde taal verplicht te stellen. Voor de uitoefening van dit beroep is een moderne vreemde taal niet noodzakelijk en mag de taal geen belemmering vormen voor het verkrijgen van een diploma. Advies aan de scholen is om de deelnemer wel één moderne vreemde taal aan te leren, maar deze hoeft niet verplicht op een bepaald niveau afgesloten te worden.

12.5 BORGING VAN DE KWALITEIT VAN EXAMINERING

In het kwalificatieprofiel, met name in de KCH-competentiematrix, wordt de samenhang duidelijk gemaakt tussen de kerntaken met de kernopgaven en de competenties. De kerntaken met de kernopgaven beschrijven de context waar een (beginnend) beroepsbeoefenaar zijn competenties kan verwerven, ontwikkelen én tonen. Het uitgangspunt is dat competenties en de context niet los van elkaar gezien kunnen worden. Beide onderdelen zullen dus als uitgangspunt gebruikt moeten worden bij examinering.

Competentiegericht toetsen vraagt verder de integratie van kennis, inzichten, vaardigheden en houding. Tijdens de examinering zal deze integratie tot uitdrukking moeten komen.

De examinering zal zodanig ingericht moeten zijn dat de deelnemer kan aantonen dat hij in staat is beroepscompetenties geïntegreerd in te zetten bij het adequaat uitvoeren van (delen van) kerntaken.

12.6 DOORSTROOMRECHTEN

Voor de inschrijving voor de opleiding aankomend verkoopmedewerker gelden geen specifieke vooropleidingseisen conform Web, artikel 8.2.1. Toelating tot de opleiding aankomend verkoopmedewerker is een zaak van het bevoegd gezag.

Na het behalen van de kwalificatie aankomend verkoper kan de deelnemer binnen de detailhandel doorstromen naar de verkoper.

12.7 HET PROCES VAN TOTSTANDKOMING VAN HET KWALIFICATIEPROFIEL

Betrokkenen en taakverdeling

<i>Betrokkenen bij het totstandkomen van het kwalificatieprofiel</i>	<i>Taken</i>
Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB)	<ul style="list-style-type: none">• Beoordelen van de kwalificatiestructuur en kwalificatiedossiers• Adviseren van bestuur KCH over kwalificatiestructuur en kwalificatiedossiers
Klankbordgroep, met vertegenwoordigers uit het beroepsonderwijs, bedrijfsleven en afdeling Examens van KCH	<ul style="list-style-type: none">• Beoordelen van kwalificatieprofielen op juistheid, volledigheid, haalbaarheid en toetsbaarheid• Inhoudelijke informatie verstrekken aan onderwijskundig projectteam
Onderwijskundig projectteam van de afdeling Kwalificatiestructuur, Arbeidsmarkt & Services van KCH	<ul style="list-style-type: none">• Ontwikkelen van kwalificatieprofielen o.b.v. beroepscompetentieprofielen• Overleg voeren met klankbordgroep

Besluitvormingsproces

April 2004	Eerste bijeenkomst klankbordgroep: informatie-uitwisseling.
Mei 2004	PCBB geeft akkoord aan ontwikkeling KCH-competentiematrix.
Juni 2004	Tweede bijeenkomst klankbordgroep: vaststelling kerntaaknamen en kernopgaven van de aankomend verkoopmedewerker. <i>Er is gesproken over het wel of niet ontwikkelen van een kwalificatieprofiel voor het assistentenniveau. Onderwijs en bedrijfsleven gaven het belang van de opleiding voor aankomend verkoopmedewerker aan: het bedrijfsleven benoemde het bestaan van deze functie binnen de handel. Verder gaf zij aan dat voornamelijk voor deze medewerkers de handelsspecifieke inkleuring belangrijk is om ook echt aan de gang te gaan in deze functie.</i>
Juni – september 2004	Ontwikkeling kerntaken, kernopgaven en competenties van de aankomend verkoopmedewerker
September 2004	Vierde bijeenkomst klankbordgroep: vaststelling inhoud kerntaken en kernopgaven van de aankomend verkoopmedewerker. <i>Discussie had betrekking in hoeverre een verlaging van de ‘vakvolwassen’ aankomend verkoopmedewerker naar een ‘beginnend’ aankomend verkoopmedewerker. Bedrijfsleven en onderwijs vonden dat er een beperkte verlaging moest plaatsvinden, omdat anders de deelnemer met een diploma dit beroep niet kan uitoefenen. In het kwalificatieprofiel moet wel duidelijk en expliciet het proces aangegeven worden, zodat het kwalificatieprofiel een duidelijk communicatiemiddel is voor voornamelijk het bedrijfsleven. Op basis van het kwalificatieprofiel moet het bedrijfsleven een inschatting kunnen maken van de soort werknemer, wat het niveau daarvan is en welke werkzaamheden hij kan verrichten. Beide partijen hebben daar tijdens de ontwikkeling op gelet.</i> Concept kwalificatiedossier aankomend verkoopmedewerker ter beoordeling naar Colo-Coördinatiepunt.
Oktober 2004	PCBB geeft akkoord aan methodiek ‘Schering en inslag’. Integreren brondocument ‘Leer- en burgerschapcompetenties’ met behulp van methodiek ‘Schering en inslag’.
November 2004	PCBB stelt competenties voor Handel vast.
December 2004	Verwerken aanwijzingen Colo Coördinatiepunt o.b.v. preview. Met behulp van schriftelijke ronde kwalificatiedossier aankomend verkoopmedewerker bespreken in klankbordgroep.
Januari 2005	Presenteren en voorleggen van kwalificatiedossier aankomend verkoopmedewerker in PCBB. Kwalificatiedossier aankomend verkoopmedewerker ter vaststelling aan PCBB voorleggen en ter beoordeling aan Colo Coördinatiepunt

voorleggen.

Maart 2005

Vaststelling kwalificatiedossier aankomend verkoopmedewerker door PCBB.

Het beheer van het kwalificatiedossier aankomend verkoopmedewerker is in handen van de afdeling Kwalificatiestructuur, Arbeidsmarkt & Services van Kenniscentrum Handel.

DEEL 3 BRONDOCUMENTEN

Om praktische redenen worden de brondocumenten beschikbaar gesteld op www.kchandel.nl.