



## Kwalificatiedossier MBO: Verkoop retail Profiel(en):

- Verkoper retail

Dit dossier is een conceptversie en is vrijgegeven ten behoeve van de praktijktest.

Opleidingsdomein:  
Crebonummer(s):

Penvoerder: KCH  
Ontwikkeld door: KCH in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.  
Vastgesteld door: Het bestuur van Kenniscentrum Handel op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs  
bedrijfsleven d.d. 13-12-2012 te Ede

## Inhoudsopgave

<b>LEESWIJZER</b> .....	4
<b>OVERZICHT VAN HET KWALIFICATIEDOSSIER</b> .....	5
<b>BASIS</b> .....	6
1 Typering van de beroepen .....	6
2 Beroepsgerichte basistaken .....	8
2.1 Kerntaak: Ontvangt en verwerkt goederen .....	8
2.1.1 Werkproces: Ontvangt goederen .....	8
2.1.2 Werkproces: Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte .....	9
2.1.3 Werkproces: Vult vaste artikelpresentatie aan .....	10
2.1.4 Werkproces: Bouwt tijdelijke artikelpresentaties op .....	10
2.2 Kerntaak: Verkoopt en handelt verkoop af .....	12
2.2.1 Werkproces: Maakt de verkoopruimte verkoopklaar en verzorgt deze .....	13
2.2.2 Werkproces: Ontvangt en benadert klanten .....	13
2.2.3 Werkproces: Voert verkoopgesprekken .....	14
2.2.4 Werkproces: Informeert de klant over de verkoopafhandeling .....	15
2.2.5 Werkproces: Rekent de aankoop financieel af .....	15
2.2.6 Werkproces: Sluit het afrekenstelsel af .....	16
2.2.7 Werkproces: Verleent service en neemt klachten aan .....	16
2.2.8 Werkproces: Neemt deel aan werkoverleg .....	16
2.3 Kerntaak: Voert branchespecifiek maatwerk uit .....	18
2.3.1 Werkproces: Verricht branche specifieke handelingen bij ontvangst en verwerking van goederen .....	18
2.3.2 Werkproces: Geeft branche specifieke informatie .....	19
2.3.3 Werkproces: Verricht branche specifieke handelingen op artikelen .....	19
3 Algemene basistaken .....	20
<b>PROFIEL</b> .....	21
1 Profiel: Verkoper retail .....	21
<b>KEUZE</b> .....	22
1 Mogelijke keuzetaken .....	22
2 Criteria voor keuzetaken .....	22
<b>VERANTWOORDINGSINFORMATIE</b> .....	22
<b>AANVULLENDE INFORMATIE</b> .....	22

## LEESWIJZER

Dit kwalificatiedossier bevat de diploma-eisen voor één of meerdere mbo-opleidingen. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij of zij op de arbeidsmarkt start of verder studeert.

Het mbo-diploma bevat drie onderdelen:

1. De basis, die gevormd wordt door:
  - a. De beroepsgerichte basistaken, waarvan de diploma-eisen door de paritaire commissie(s) zijn gevalideerd. Dit zijn de gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier. Deze gemeenschappelijke taken kennen soms wel differentiaties per profiel, deze 'beheersingsvoorschriften' zijn dan uitgewerkt in de rechterkolom van de kerntaak of het werkproces.
  - b. De algemene basistaken, waarvan de diploma-eisen door de landelijke overheid zijn geformuleerd. Dit zijn de taaltaak, rekentaak en loopbaan- & burgerschapstaak.
2. De profielen, waarvan de diploma-eisen door de paritaire commissie(s) zijn gevalideerd. Dit zijn de kerntaken en/of werkprocessen waarop de beroepen in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.
3. De keuzedelen, waarvan de diploma-eisen eveneens door de paritaire commissie(s) zijn gevalideerd. Dit zijn kerntaken binnen het diploma die de arbeidsmarktrelevantie vergroten of de doorstroom naar een vervolgstudie vergemakkelijken.

Dit kwalificatiedossier bevat een beschrijving van de kwalificatie-eisen voor de basis en de profielen. Het kwalificatiedossier bevat verder een verwijzing naar de mogelijke keuzes. Ook is beschreven aan welke criteria nieuw te ontwikkelen keuzes moeten voldoen.

Dit kwalificatiedossier bevat ook een verwijzing naar verantwoordingsinformatie. Dit is geen onderdeel van het diploma. Het betreft informatie over:

- Onderliggende beroepscompetentieprofielen en arbeidsmarktinformatie
- Loopbaanperspectief en ontwikkelingen in de sector
- Certificeerbare eenheden
- Afspraken rondom examinering
- De betrokkenen bij het kwalificatiedossier, discussiepunten en oordeel van docenten en andere gebruikers

Indien beschikbaar bevat dit kwalificatiedossier ook een verwijzing naar aanvullende informatie zoals:

- Publieksgerichte brochures over het kwalificatiedossier
- Informatie voor leerlingen over beroepenoriëntatie en studiekeuze

## OVERZICHT VAN HET KWALIFICATIEDOSSIER

Naam profiel	Wettelijke beroepsvereisten
P1 Verkoper retail	Nee

De verwantschap tussen de verschillende profielen in dit kwalificatiedossier bevindt zich op de volgende beroepsgerichte kerntaken en werkprocessen:

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>
1.1 Ontvangt goederen
1.2 Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte
1.3 Vult vaste artikelpresentatie aan
1.4 Bouwt tijdelijke artikelpresentaties op
<b>Kerntaak 2 Verkoopt en handelt verkoop af</b>
2.1 Maakt de verkoopruimte verkoopklaar en verzorgt deze
2.2 Ontvangt en benadert klanten
2.3 Voert verkoopgesprekken
2.4 Informeert de klant over de verkoopafhandeling
2.5 Rekent de aankoop financieel af
2.6 Sluit het afrekensysteem af
2.7 Verleent service en neemt klachten aan
2.8 Neemt deel aan werkoverleg
<b>Kerntaak 3 Voert branchespecifiek maatwerk uit</b>
3.1 Verricht branche specifieke handelingen bij ontvangst en verwerking van goederen
3.2 Geeft branche specifieke informatie
3.3 Verricht branche specifieke handelingen op artikelen

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende kerntaken:

<b>Profiel 1 Verkoper retail</b>
----------------------------------

## BASIS

### 1. Typering van de beroepengroep

Dit kwalificatiedossier bevat het pakket van eisen beschreven voor het diploma Verkoop retail met de volgende profielen:

Naam profiel	Mbo-niveau	EQF / NLQF niveau	Typering opleiding
Verkoper retail	2	2	basisberoepsopleiding

#### Typerende beroepshouding

De verkoper is klantgericht en servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Hij treedt als gastheer op van de verkooppuimte. Hij is sociaalvaardig, flexibel, representatief en assertief en heeft een commerciële en professionele instelling. De verkoper gaat betrouwbaar om met geldzaken en werkt netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De verkoper toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen en te zoeken. Hij past zich aan nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en de markt aan. Hij stelt zich flexibel op bij veranderingen en houdt daarbij rekening met ondernemersbelang, persoonlijk belang en prioriteiten van taken. De verkoper laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevendenden. Hij toont motivatie om te leren en laat zien dat hij van gemaakte fouten heeft geleerd.

De verkoper is klantgericht en servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Hij treedt als gastheer op van de verkooppuimte. Hij is sociaalvaardig, flexibel, representatief en assertief en heeft een commerciële en professionele instelling. De verkoper gaat betrouwbaar om met geldzaken en werkt netjes, nauwkeurig en gestructureerd. De verkoper toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen en te zoeken. Hij past zich aan nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en de markt aan. Hij stelt zich flexibel op bij veranderingen en houdt daarbij rekening met ondernemersbelang, persoonlijk belang en prioriteiten van taken. De verkoper laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevendenden. Hij toont motivatie om te leren en laat zien dat hij van gemaakte fouten heeft geleerd.

#### Context

De verkoper retail kan werken in uiteenlopende branches in de food- en non-foodsector. Denk bijvoorbeeld aan de vers-, mode-, elektrotechnische-, drogisterij- en woonbranche. Hij voert taken uit in de verkooppuimte en in de opslagruimte. Hij werkt binnen een verkoopteam onder leiding van zijn leidinggevende. De branche waarin hij werkt, bepaalt voor een groot gedeelte welke handelingen hij uitvoert en welke expertise vereist is. Bij de ontvangst en verwerking van goederen is in de foodbranche bijvoorbeeld veel aandacht voor de controle van goederen en opslagcondities volgens (wettelijke) branche- en bedrijfsspecifieke richtlijnen voor levensmiddelen, persoonlijke hygiëne en HACCP. Voorbeelden van specifieke handelingen in deze branche zijn het controleren van de werking van koel- en warmtesystemen en het temperatuur van foodproducten. In de non-foodsector worden er juist meer handelingen gedaan om op basis van trends en ontwikkelingen combinaties van artikelen te maken om klanten te inspireren en op ideeën te brengen. Bij het geven van advies in de foodsector is het gesprek voornamelijk gericht op het geven van advies over ingrediënten en bereiding. In de non-foodsector gaat het in de meeste gevallen over advies ten aanzien van artikelen uit een (duurzaam) assortiment uit een midden- of hoge prijsklasse. Ook speelt het combineren van artikelen ter inspiratie en bijverkoop voor een specifieke klant een belangrijke rol.

De branchespecifieke handelingen die op artikelen worden verricht en de manier waarop dat wordt gedaan verschillen ook sterk per branche. Bij de mode kan dit bijvoorbeeld gaan om het voorbereiden van vermaakwerkzaamheden, bij de elektrotechnische detailhandel om het installeren en het repareren van apparatuur en bij de supermarkt om het snijden van vleeswaren.

#### Aard van de werkzaamheden

De verkoper houdt zich bezig met de goederen-, klanten- en geldstroom. Alle aspecten van het verkoopvak (presentatie van artikelen, verkoopgesprek, financiële afhandeling) komen aan de orde in het beroep. Het contact met de klant staat voorop, zowel bij het voeren van het verkoopgesprek als bij de financiële afhandeling. De verkoper besteedt ook een deel van zijn tijd aan het op aantrekkelijke wijze presenteren van artikelen en het schoonhouden van de verkooppuimte om een goede indruk bij de klant te maken. Hij zorgt dat de presentaties op orde blijven. Hiervoor houdt hij zich ook bezig met het ontvangen en opslaan van goederen. Tijdens alle werkzaamheden signaleert de verkoper klachten, hiaten in het assortiment, behoeften van klanten en derving, verkoopruimtecriminaliteit en veiligheid.

Werkzaamheden met betrekking tot de goederenstroom vragen kracht en coördinatie, werkzaamheden met betrekking tot de geldstroom vragen discipline en concentratie (volgen van procedures, consistentie, etc.). Communicatieve

vaardigheden, inlevingsvermogen en een commerciële houding zijn nodig bij de werkzaamheden met betrekking tot de verkoop.

**Resultaat van het beroep**

Door een passende klantbenadering, het toepassen van verkooptechnieken en een aantrekkelijke verkoopruintepresentatie brengt de verkoper verkoop en/of klantbinding tot stand.

## 2. Beroepsgerichte basistaken

<b>Kerntaak 1 Ontvangt en verwerkt goederen</b>
<b>Complexiteit</b>
<p>De taken van de verkoper zijn voor een deel routinematig en worden uitgevoerd conform bedrijfsprocedures.</p> <p>De verkoper moet bij het ontvangen en verwerken van goederen prioriteiten stellen. Hij moet een juiste inschatting maken welke taken het eerst uitgevoerd moeten worden.</p> <p>Tijdens de afhandeling van de verkoop is de verkoper alert op het voorkomen van mogelijke derving door het hanteren van een juiste werkwijze. Bij constatering hiervan schakelt hij de leidinggevende in.</p> <p>De verkoper heeft algemene basiskennis en -vaardigheden nodig voor de uitoefening van deze taak.</p> <p>De werkzaamheden vragen kracht in verband met het verplaatsen van goederen en uithoudingsvermogen doordat veel taken staand uitgevoerd worden.</p>
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>
<p>De verkoper werkt samen met collega's, leidinggevend en externen en werkt onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende.</p> <p>Hij bedenkt zelf oplossingen voor allerlei knelpunten in zijn werkuitleiding. Hij schakelt hulp in wanneer het oplossen van een knelpunt niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen.</p> <p>De verkoper draagt verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van zijn eigen werkzaamheden en toont hierbij een zelfstandige houding.</p>
<b>Vakkennis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calamiteiten signaleren/voorkomen</li> <li>- Derving voorkomen/verminderen</li> <li>- Afval verwerken/scheiden</li> <li>- Energie besparen</li> </ul>
<b>Vaardigheden</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interne transportmiddelen kiezen/gebruiken</li> <li>- Luisteren naar werkinstructies</li> <li>- Verpakkingseenheden tellen</li> <li>- Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen</li> <li>- Displayplan uitvoeren</li> <li>- Frontpresentatie opbouwen/herordenen</li> <li>- Promotiemateriaal aanbrengen/opruimen</li> <li>- Aantal op geleidedocumenten met ontvangen goederen vergelijken</li> <li>- Goederen tellen bij artikelpresentatie (balansen)</li> <li>- Goederen verdelen bij het opslaan</li> <li>- Goederen vinden in magazijn</li> <li>- ICT-systemen hanteren</li> <li>- Presentatietechnieken toepassen</li> <li>- Resultaat kwaliteitscontrole invullen</li> <li>- Lezen van informatieve teksten (bv. presentatieplan, instructies, prijs- en tekstkaarten, geleidedocumenten)</li> </ul>
<b>Werkproces 1.1 Ontvangt goederen</b>
<b>Omschrijving</b>
<p>De verkoper zet samen met collega's hulpmiddelen en retouren klaar, maakt de losplaats vrij toegankelijk en zorgt ervoor dat de goederen onder verantwoorde omstandigheden ontvangen kunnen worden. Bij de ontvangst van goederen controleert hij aan de hand van de geleidedocumenten de levering op kwantiteit en kwaliteit. Hij telt de</p>



### Werkproces 1.1 Ontvangt goederen

levering, controleert de bewaarcondities van de goederen. Hij geeft de retouren mee aan de leverancier of vervoerder.

#### Resultaat

De goederen zijn efficiënt, veilig, arbo-verantwoord en volgens de richtlijnen van de organisatie gecontroleerd en ontvangen.

Afwijkingen zijn gesignaleerd en gemeld.

#### Gedrag

overlegt bij het ontvangen van goederen tijdig en regelmatig met zijn collega's.

kiest de geschikte hulpmiddelen voor de ontvangst van goederen en gebruikt deze waarvoor ze zijn bedoeld.

ontvangt de goederen zorgvuldig en in een goed werktempo en controleert de goederen nauwkeurig en gestructureerd, waardoor afwijkingen gesignaleerd worden en derving voorkomen wordt.

toont discipline door zich te houden de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie.  
(Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 1.2 Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte

#### Omschrijving

De verkoper zet samen met collega's hulpmiddelen klaar en maakt ruimte in de opslagruimte voor de opslag van goederen. Vervolgens pakt de verkoper de geleverde goederen om en/of uit en verdeelt deze voor de opslag van de goederen. Hij controleert de omgepakte goederen op afwijkingen, legt de afwijkingen vast en meldt deze aan zijn leidinggevende. Hij controleert of de levering aan de juiste specificaties voldoet. Hij slaat na de controle de goederen op in de opslagruimte of transporteert de goederen direct naar de verkoopruimte.

Hij verzorgt de opslagruimte door de gebruikte hulpmiddelen, de opslagruimte en omgeving op te ruimen en schoon te maken.

#### Resultaat

De goederen zijn efficiënt, veilig, arbo-verantwoord en volgens de richtlijnen van de organisatie gereedgemaakt voor opslag en opgeslagen.

Afwijkingen zijn gesignaleerd, gemeld en/of geadministreerd.

De opslagruimte en omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon en verzorgd uit.

#### Gedrag

overlegt bij het opslaan van de goederen en het verzorgen van de opslagruimte tijdig en regelmatig met zijn collega's.

kiest de geschikte hulpmiddelen voor de opslag van goederen en gebruikt deze waarvoor ze zijn bedoeld.

controleert zorgvuldig en volgens beproefde werkwijzen de goederen en administreert dit ordelijk en systematisch, waardoor afwijkingen tijdig gesignaleerd worden en derving voorkomen wordt.

maakt de juiste keuze voor schoonmaakmaterialen en -hulpmiddelen en gebruikt ze waarvoor en hoe ze zijn bedoeld, waardoor zo min mogelijk verspild wordt.

houdt een goed werktempo aan met aandacht voor de goederen.

### Werkproces 1.2 Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte

toont discipline door zich te houden de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie.  
(Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 1.3 Vult vaste artikelpresentatie aan

#### Omschrijving

De verkoper vult in opdracht van zijn leidinggevende of na het signaleren van een (te) lage verkoopvoorraad artikelen aan of controleert de presentaties op afwijkingen. Hij maakt de artikelen verkoopklaar, prijst zonodig de artikelen en plaatst deze in de presentatie. Hij plaatst en controleert de prijs- en tekstkaarten en gaat na of de artikelen beveiligd zijn tegen diefstal en brengt zo nodig beveiligingslabels aan.

Tijdens het aanvullen van de artikelgroepen, controleert hij de artikelen op afwijkingen, verwerkt de afwijkende artikelen en meldt dit aan zijn leidinggevende.

#### Resultaat

De presentaties voldoen aan de richtlijnen van de organisatie.

Klanten hebben zo min mogelijk overlast ondervonden van het aanvullen en op orde brengen van de presentaties.

De presentaties zijn efficiënt, veilig, arbo-verantwoord en volgens de richtlijnen van de organisatie aangevuld of op orde gebracht.

#### Gedrag

gebruikt de hulpmiddelen voor het aanvullen van de presentatie veilig en waarvoor ze zijn bedoeld en ruimt ze na afloop weer op, zodat derving voorkomen wordt.

vult in een vlot tempo artikelen aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch.

toont discipline door zich te houden de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen van de organisatie.

(Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 1.4 Bouwt tijdelijke artikelpresentaties op

#### Omschrijving

De verkoper bouwt tijdelijke presentaties op in de verkoopruimte op basis van het presentatieplan, -richtlijnen en/of instructies van zijn leidinggevende. Binnen de mogelijkheden van het presentatieplan en de instructies combineert hij de op de displays en/of in etalages decoratiematerialen, artikelen en artikelinformatie. Hij brengt volgens instructie promotiemateriaal aan in de verkoopruimte.

#### Resultaat

Commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties op basis van het presentatieplan, -richtlijnen en instructies.

De tijdelijke presentaties zijn efficiënt, veilig, arbo-verantwoord en volgens de richtlijnen van de organisatie opgebouwd.

De werkzaamheden zijn tijdig, veilig en zonder onnodige derving uitgevoerd, waarbij klanten zo min mogelijk overlast hebben ondervonden.

## **Werkproces 1.4 Bouwt tijdelijke artikelpresentaties op**

### **Gedrag**

toont begrip van het presentatieplan, constructies en materialen, vormen en kleurstellingen en combineert deze zaken ten behoeve van een commerciële uitstraling.

houdt bij het opbouwen van presentaties rekening met de ruimte en de presentatierichtlijnen voor een optimale commerciële uitstraling en (dervings)risico's.

gebruikt de hulpmiddelen voor het opbouwen van de presentatie verantwoord en waarvoor ze bedoeld zijn, waardoor zo min mogelijk verspild wordt.

werkt ordelijk en systematisch, houdt continu de eisen met betrekking tot kwaliteit en tempo in de gaten en is alert op de aanwezigheid van klanten, zodat klanten zo min mogelijk overlast ondervinden.  
(Materialen en middelen inzetten, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren)

## Kerntaak 2 Verkoopt en handelt verkoop af

### Complexiteit

De verkoper werkt in teamverband aan het hanteren van de klantenstroom: hij voert daarvoor diverse werkzaamheden uit. Hij heeft te maken met een grote verscheidenheid aan klanten, die verschillende behoeften hebben. Over het algemeen vragen de werkzaamheden toepassing van standaardwerkwijzen, die kunnen wisselen door de verscheidenheid van klanten, de branche waarin hij werkt en de gegeven situatie in de verkoopruijme (druk/ stil, tevreden/ontevreden, standaardvraag/maatwerk, etc.).

De verkoper heeft algemene basiskennis en -vaardigheden nodig voor de uitoefening van deze taak. Hierbij valt te denken aan de communicatie met de klant en het combineren van klantvraag en aanbod. Dit vraagt met regelmaat communicatieve en probleemoplossende vaardigheden van de verkoper om te kunnen luisteren, vragen stellen, analyseren en problemen oplossen. Daarnaast vragen de werkzaamheden uithoudingsvermogen doordat veel taken stand uitgevoerd worden.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De verkoper werkt samen met collega's en leidinggevende aan de uitvoering van verkoopwerkzaamheden. De verkoper toont daarbij een zelfstandige houding, maar schakelt hulp in wanneer het oplossen van een probleem niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. De verkoper draagt verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden.

### Vakkennis

- Calamiteiten signaleren/voorkomen
- Derving voorkomen/verminderen
- Afval verwerken/scheiden
- Schoonmaakmaterialen en -middelen kiezen/gebruiken
- Werken conform de regels uit de arbowet
- Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren
- BTW berekenen/BTW bon uitschrijven
- Assortimentssamenstelling kennen
- Verkoop- en distributiesystemen kennen
- Consumententrends kennen
- Marktstrategieën kennen
- Consumentenrecht toepassen
- Reparatie-/tegoedbon uitschrijven
- Overlegvormen kennen
- Betalingscondities uiteenzetten
- Verkoopvoorwaarden toepassen
- Artikel- en assortimentskennis gebruiken
- Energie besparen
- Inzicht in klachtenbeleid tonen
- Inzicht in soorten serviceverlening tonen
- Kennis van consumentengedrag hebben
- Kennis van consumentenrecht hebben
- Kennis van de retailingmix hebben
- Kennis van de winkelformule hebben
- Kennis van marktsegmentatie hebben
- Kennis van wettelijk geregelde medezeggenschap hebben

### Vaardigheden

- Werken conform de regels uit de arbowet
- Wet- en regelgeving m.b.t. het aanhouden van een winkeldief hanteren
- Artikelen vinden in de winkel
- Artikelspecificaties gebruiken
- BTW berekenen/BTW bon uitschrijven
- Berekeningen maken met geld, terugtellen
- Kasstaat invullen

- Inhoud geldlade tellen
- ICT-systemen hanteren
- Bestellingen en klachten registreren in het systeem
- Klanten typeren
- Promotiemateriaal aanbrengen/opruimen
- Reinigingsplan uitvoeren
- Schap- en vakruimte bepalen i.r.t. aanvullen
- Verkoopvaardigheden toepassen

## Werkproces 2.1 Maakt de verkoopruijnte verkoopklaar en verzorgt deze

### Omschrijving

De verkoper zorgt er voor dat de verkoopruijnte en -omgeving voor openingstijd gereed is om klanten te ontvangen en bij sluiting klaar is voor de volgende dag. Hij verzorgt met collega's de verkoopruijnte en -omgeving door opruim- en schoonmaakwerkzaamheden en presentatiewerkzaamheden uit te voeren. Hij maakt na afronding van (deel)werkzaamheden de gebruikte hulpmiddelen schoon en ruimt deze op. Hij zorgt dat het afrekenstelsel gebruiksklaar is door het stelsel op te starten, de geldlade te installeren en hulpmiddelen bij het afrekenpunt klaar te leggen. Hij controleert of de veiligheidsmaatregelen optimaal werken.

### Resultaat

Klanten ondervinden zo min mogelijk overlast van de opruim-, schoonmaak, en presentatie aanvulwerkzaamheden.

De verkoopruijnte en -omgeving zien er volgens de normen van de organisatie schoon, verzorgd en commercieel aantrekkelijk uit.

De werkzaamheden zijn efficiënt, veilig, arbo-verantwoord en zonder onnodige (criminele) derving uitgevoerd.

Het afrekenpunt en -stelsel is gereed.

### Gedrag

Overlegt bij het verzorgen van de verkoopruijnte regelmatig en tijdig met zijn collega's.

Maakt de juiste keuze voor schoonmaakmaterialen en -hulpmiddelen en gebruikt ze waarvoor en hoe ze zijn bedoeld, verspilt zo min mogelijk materiaal en ruimt de hulpmiddelen na afloop op.

Houdt zich aan de wettelijke richtlijnen en voorgeschreven (werk)procedures (in het kader van arbo,veiligheid, fifo, derving etc.) bij het verzorgen van de verkoopruijnte en -omgeving.

vult in een vlot tempo artikelen aan, is alert op afwijkingen en werkt ordelijk en systematisch

controleert zorgvuldig of de staat van de presentatie voldoet aan de eisen van de organisatie, signaleert afwijkingen en onderneemt actie.

toont inzicht in de werking van het afrekenstelsel en de benodigde middelen bij het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt en -stelsel

Houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren en stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking.

(Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen)

## Werkproces 2.2 Ontvangt en benadert klanten

### Omschrijving

De verkoper ontvangt klanten in de verkoopruijnte, 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 verkoopruijnte aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen). Wanneer de klant de verkoopruijnte verlaat, neemt hij afscheid van de klant.

## Werkproces 2.2 Ontvangt en benadert klanten

### Resultaat

De ontvangst en benadering draagt bij aan de dienstverlening aan de klant, de klantenbinding en omzet.

Klanten voelen zich welkom en gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering.

Door ontvangst en observatie wordt de klant juist getypeerd, op het juiste moment en juiste wijze benaderd.

Criminele derving wordt zoveel mogelijk voorkomen.

### Gedrag

Schat het type klant juist in en bepaalt op basis van observatie op welke manier en op welk moment hij de klant benadert om het verkoopgesprek aan te vangen.  
(Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen)

## Werkproces 2.3 Voert verkoopgesprekken

### Omschrijving

De verkoper beantwoordt vragen van klanten over artikelen en geeft hen desgevraagd toelichting over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Wanneer de klant zijn zoekvraag niet helder heeft, stelt de verkoper vragen om de klant te helpen bij het formuleren van zijn zoekvraag. Wanneer de zoekvraag helder is, wijst hij de klant op de mogelijkheden van het assortiment. Hij verwijst de klant door naar een collega, wanneer hij de vragen van de klant niet toereikend kan beantwoorden. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst. Wanneer de mogelijkheid er is, past hij bijverkoop toe.

Wanneer er (online-)toepassingen vanuit de organisatie in de verkoopruimte zijn, biedt hij de klant de mogelijkheid om met behulp hiervan (gebruiks)mogelijkheden van het assortiment te onderzoeken en zijn aankopen of bestellingen te doen. Als het nodig is, biedt hij de klant ondersteuning bij het gebruik van deze toepassingen.

Is een artikel voor een klant niet voorradig en kan de klant geen alternatief geboden worden, dan bestelt de verkoper deze voor de klant. Hij gaat na op welke wijze het artikel het best besteld kan worden om de kosten zoveel mogelijk te beperken. Voor het bestellen van het artikel hanteert hij het geautomatiseerde bestelsysteem en de bestelprocedures. Hij administreert de benodigde gegevens en geeft de klant aan wanneer het artikel opgehaald kan worden.

### Resultaat

Er is klantrelatie, vertrouwen van de klant en (kans op) verkoop ontstaan, door het contact met de klant.

De klantvragen zijn naar tevredenheid van de klant en passend bij (commerciële) doelstellingen van de onderneming. beantwoord of de klant is juist doorverwezen.

De klant is juist geïnformeerd over de afhandeling van de bestelling.  
Het artikel is met de juiste specificaties volgens de bestelprocedures besteld.

### Gedrag

Wekt vertrouwen bij de klant door het stellen van relevante vragen, stemt zijn benadering af op de klant, reageert passend op antwoorden en signalen van de klant.

Verheldert de vraag van de klant vlot en beantwoordt vragen op basis van assortimentskennis of door een goede doorverwijzing, geeft informatie over de mogelijkheden van het assortiment.

Signaleert kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek en speelt hier op in.

Stelt zich actief op bij het beantwoorden van klantvragen, doorverwijzen van de klant en het doen van koopsuggesties die passen bij de klantvraag.

Sluit met de informatie, de mogelijkheden, uiterlijke en verbale presentatie zoveel mogelijk aan op de wens van de klant en maakt hierbij een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang.

### Werkproces 2.3 Voert verkoopgesprekken

Richt zich met het geven van informatie over de bestelling op een persoonlijke en klantgerichte behandeling van de klant.

Past de bestelprocedures en –richtlijnen correct toe. (Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen)

### Werkproces 2.4 Informeert de klant over de verkoopafhandeling

#### Omschrijving

De verkoper geeft op het geschikte moment en volgens (bedrijfs)procedures aanvullende informatie over het product. Waar mogelijk of noodzakelijk, nodigt hij de klant uit om klantgegevens achter te laten voor een betere serviceverlening, loyalty-programma's en/of mogelijke vervolgaankopen. Hij houdt hierbij rekening met de privacy van de klant.

Wanneer van toepassing belt of mailt hij klanten om aan te geven dat bestellingen/aankopen af te halen zijn. Door vragen te stellen en de klant te observeren, achterhaalt hij in dit laatste contactmoment met klant de mate van tevredenheid en gaat na hoe deze eventueel vergroot kan worden.

#### Resultaat

De klant is juist geïnformeerd over het product en de diverse mogelijkheden.  
De klant is geïnformeerd over de aanwezigheid van zijn bestelling of aankoop.  
De gegevens van de klant zijn juist verwerkt in de administratieve systemen.  
Er ontstaat een sterke(re) klantbinding.

#### Gedrag

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.

Schat de het type klant en zijn (informatie)behoefte in en sluit in zijn communicatie zo aan op de klant.  
(Ondernemend en commercieel handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten)

### Werkproces 2.5 Rekent de aankoop financieel af

#### Omschrijving

De verkoper registreert de verkoop met behulp van een scanner of het invoeren van de (prijs)code. Hij gaat voortdurend na of de juiste prijzen gehanteerd worden door het systeem. Ook verkoopt hij eventueel aanvullende dienstverlening als verzekeringen, garanties of 'kopen op krediet' en verwerkt deze administratief. Tenslotte deelt hij de klant mee hoeveel de klant moet betalen. Voor de registratie van de verkoop informeert hij de klant over betaalmogelijkheden, spaarsystemen, garantie- en ruilvoorwaarden en de wijze van aflevering. Hij is voortdurend alert op risico's van winkelcriminaliteit en handelt preventief door tijdig af te romen, de kassalade niet onnodig open te laten staan en klanten te stimuleren om elektronisch te betalen, conform de bedrijfsprocedures. Ook wanneer de klant een bestelling komt afhalen, de artikelen zelf heeft geregistreerd (zelf scannen) of de aankoop online heeft gedaan, zorgt hij voor de administratieve en/of financiële afhandeling ervan.

#### Resultaat

De aankopen zijn correct verwerkt en betaald door de klant.  
De werkzaamheden zijn veilig en volgens de (werk)procedures uitgevoerd.  
De klant is klantvriendelijk geïnformeerd en geholpen.

#### Gedrag

Heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo bij de (financiële) afhandeling, houdt in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig.

Voert de voorgeschreven (werk)procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen zorgvuldig uit.

### Werkproces 2.5 Rekent de aankoop financieel af

Is vriendelijk en beleefd naar de klant toe bij de financiële afhandeling en geeft prioriteit aan het bedienen van de klant.

(Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren)

### Werkproces 2.6 Sluit het afrekenstelsel af

#### Omschrijving

De verkoper sluit het afrekenstelsel af, telt de geldlade, administreert dit en transporteert de geldlade naar de daarvoor bestemde plaats. De gebruikte middelen en de werkplek ruimt hij op.

#### Resultaat

Het afsluiten en administreren zijn volgens de richtlijnen van de organisatie verzorgd.  
Het geld en de waardepapieren zijn veilig opgeborgen.

#### Gedrag

Telt het geld en andere waardepapieren correct en administreert gegevens nauwkeurig, zodat voorbereidingen zijn getroffen voor een correcte kassa-afhandeling.

Sluit het afrekenstelsel en bergt geld en waardepapieren op volgens de voorgeschreven (werk)procedures, zodat (criminele) derving zoveel mogelijk voorkomen kan worden.

(Instructies en procedures opvolgen, Kwaliteit leveren)

### Werkproces 2.7 Verleent service en neemt klachten aan

#### Omschrijving

De verkoper neemt klachten van klanten aan, verzamelt informatie hierover en rapporteert dit aan zijn leidinggevende. Hij handelt standaardklachten af en vraagt in alle andere gevallen ondersteuning van een collega of leidinggevende. Van elke klacht administreert hij de noodzakelijk informatie.

#### Resultaat

De klacht is op een klantvriendelijke manier aangenomen.  
De klacht wordt eenduidig en efficiënt intern overgedragen.  
De klant met de klacht wordt verder geholpen.

#### Gedrag

Roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd zijn.

Geeft prioriteit aan de zorgen van klant en neemt de klacht serieus.

Hanteert de voorgeschreven (werk)procedures en het klachtensysteem bij het aannemen van klachten.

(Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen)

### Werkproces 2.8 Neemt deel aan werkoverleg

#### Omschrijving

De verkoper bemerkt veranderende behoeften bij klanten tijdens het klantcontact, door nee-verkoop, vragen van klanten of klachten over het verkoopproces. Deze informatie bespreekt hij in het werkoverleg. Hij doet voorstellen ten aanzien van het assortiment of voor de wijze van serviceverlening.

#### Resultaat

De verkoper draagt bij aan de verbetering van de werkkuitvoering, het assortiment of de wijze van serviceverlening. De leidinggevende en collega's zijn op de hoogte van relevante knelpunten en opvallende gebeurtenissen op de werkvloer.



## **Werkproces 2.8 Neemt deel aan werkoverleg**

### **Gedrag**

Deelt met anderen wat hem is opgevallen tijdens zijn werk en vertelt op heldere wijze zijn ideeën over hoe hiermee omgegaan kan worden.

Luistert actief naar de inbreng van anderen en zijn leidinggevende.

(Samenwerken en overleggen)

<b>Kerntaak 3 Voert branchespecifiek maatwerk uit</b>
<b>Complexiteit</b>
<p>De verkoper werkt in teamverband bij het uitvoeren van branchespecifiek maatwerk: hij voert diverse werkzaamheden uit. Hij heeft te maken met verschillende aspecten bij het uitvoeren van deze taken: het klantgericht werken, achterhalen van de behoefte en hier met branchespecifiek maatwerk op inspelen enerzijds en de mogelijkheden van artikelen om maatwerk te kunnen bieden anderzijds. De werkzaamheden zijn echter wel voor een groot deel routinematig en keren regelmatig terug.</p> <p>De verkoper heeft algemene basiskennis en -vaardigheden nodig voor de uitoefening van deze taak. Hierbij valt te denken aan communicatie met de klant, het hanteren van branchespecifieke instrumenten en het kennen van het assortiment en de mogelijkheden daarvan. Dit vraagt met regelmaat communicatieve en probleemoplossende vaardigheden om te kunnen luisteren, vragen stellen, analyseren en problemen oplossen. Het daadwerkelijk op maat maken van een product vraagt ook een goede oog-handcoördinatie om instrumenten goed te kunnen bedienen.</p>
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>
<p>De verkoper werkt samen met collega's en leidinggevende aan de uitvoering van branchespecifiek maatwerk. Hij toont daarbij een zelfstandige houding, maar schakelt hulp in wanneer het oplossen van een probleem niet onder zijn verantwoordelijkheid valt of hij zelf niet in staat is om deze op te lossen. Hij draagt verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van zijn eigen werkzaamheden.</p>
<b>Vakkennis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derving voorkomen/verminderen</li> <li>- Branchewetgeving kennen</li> <li>- Artikel- en assortimentskennis gebruiken</li> </ul>
<b>Vaardigheden</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoeveelheden afmeten en afwegen</li> </ul>

<b>Werkproces 3.1 Verricht branche specifieke handelingen bij ontvangst en verwerking van goederen</b>
<b>Omschrijving</b>
<p>De verkoper retail voert afhankelijk van de branche één of meer specifieke handelingen uit om goederen op passende wijze te kunnen ontvangen en verwerken. Wanneer nodig voert hij metingen of andere controles uit om de omstandigheden na te gaan waaronder de artikelen worden opgeslagen of gepresenteerd. Ook kan het voorkomen dat hij branchespecifieke handelingen verricht om artikelen te kunnen presenteren of te verkopen, zoals stomen van kleding, apparatuur aansluiten en assembleren van artikelen.</p> <p>In sommige branches ruimt hij de presentaties dagelijks uit en vult ze de volgende dag voor opening weer aan. Ook stelt hij zich op de hoogte van de ontwikkelingen en trends in de branche en in de samenleving. Deze vertaalt hij naar de inhoud en vorm van de artikelpresentaties.</p>
<b>Resultaat</b>
<p>De goederen zijn ontvangen, opgeslagen en gepresenteerd volgens de (wettelijke) bedrijfs- en branchespecifieke richtlijnen. Ook zijn deze richtlijnen in acht genomen wanneer branchespecifieke handelingen daarop zijn verricht.</p> <p>De artikelpresentaties inspireren en verleiden de klant.</p>
<b>Gedrag</b>
<p>Controleert of presentaties en bewaar- en opslagcondities aan (wettelijke) bedrijfs- of branchespecifieke richtlijnen voldoen en onderneemt actie bij afwijkingen.</p> <p>Heeft oog voor risico's voor derving (o.a. gezondheidsrisico's voor klanten) bij het ontvangen en opslaan van artikelen en handelt er naar.</p> <p>Controleert of de combinatie van artikelen in de presentatie klanten inspireert tot kopen. (Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen)</p>

### Werkproces 3.2 Geeft branche specifieke informatie

#### Omschrijving

De verkoper retail informeert klanten over bijvoorbeeld gebruikte materialen, grondstoffen, toepassingsmogelijkheden en gebruik. In sommige branches doet hij voorstellen voor combinaties van artikelen gaat Bij de verkoop van met name een foodassortiment richt hij zich in zijn informatievoorziening ook op wet- en regelgeving, ingrediënten, bereiding en/of bewaring naar aanleiding van vragen van de klant.

#### Resultaat

De informatieverstrekking getuigt van branchespecifieke deskundigheid wat bijdraagt aan optimale klantrelatie en bijverkoop.

#### Gedrag

Inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant en toont begrip van assortiment(sopbouw), branchespecifieke kennis, assortimentskenmerken en -mogelijkheden bij het doen van een compleet (gecombineerd) aanbod/advies.

is zich bewust van de mogelijkheden voor bijverkoop en de financiële consequenties hiervan voor de omzet.

(Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Bedrijfsmatig handelen)

### Werkproces 3.3 Verricht branche specifieke handelingen op artikelen

#### Omschrijving

De verkoper retail voert branchespecifieke handelingen uit om (food en/of non-food) producten (op maat) te kunnen verkopen. Hiervoor gebruikt hij branche specifieke hulpmiddelen en richtlijnen om artikelen te installeren, repareren, bewerken, verwerken, bereiden, te verpakken, etc. Ook is het mogelijk dat hij verschillende artikelen bij elkaar voegt voor de klant. Wanneer nodig verricht hij metingen op het artikel of bij de klant. Hierna onderneemt hij actie door het aanbod te presenteren, te passen of de klant aan een deskundige over te dragen.

#### Resultaat

Een artikel op maat naar de wensen van de klant binnen de kwaliteitseisen en de commerciële doelen van de organisatie.

#### Gedrag

Verricht branchespecifiek maatwerk door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en toont inzicht in het deskundig gebruik van juiste materialen en middelen

Werkt ordelijk en systematisch bij het verrichten van branchespecifiek maatwerk en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten

Neemt (wettelijke) branchespecifieke procedures in acht.

(Beslissen en activiteiten initiëren)

### 3. Algemene basistaken

De kwalificatie-eisen voor de algemene basistaken zijn vastgelegd in het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen. Ze zijn te vinden op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl).

#### **Taaltaak Nederlands**

Het referentieniveau 2F is van toepassing op de entréekwalificatie en de niveaus 2 en 3.  
Het referentieniveau 3F is van toepassing op niveau 4.

#### **Rekentaak**

Het referentieniveau 2F is van toepassing op de entréekwalificatie en de niveaus 2 en 3.  
Het referentieniveau 3F is van toepassing op niveau 4.

#### **Loopbaan- en burgerschapstaak**

Deze is beschreven in het document Loopbaan en Burgerschap.

## PROFIEL(EN)

<b>Profiel 1 Verkoper retail</b>
<b>Mbo-Niveau</b>
2
<b>Typering van het beroep</b>
Niet van toepassing.
<b>Kritische beroepssituatie(s):</b>
<p>Door goederen te ontvangen, te verwerken en de voorraad te inventariseren, zorgt de verkoper retail er voor dat er snel ingespeeld kan worden op de wensen van de klant, de kwaliteit van artikelen gewaarborgd wordt en de werkwijze en -resultaten op een positieve manier bijdragen aan de omzet. De verkoper retail realiseert dit door goederen zo efficiënt en verantwoord mogelijk en volgens de (wettelijke) bedrijfs- en branchespecifieke richtlijnen te ontvangen en te verwerken. Bij deze activiteiten werkt hij op effectieve wijze samen met collega's, zorgt hij dat klanten geen overlast ondervinden en is hij alert op derving te minimaliseren. De verkoper retail controleert goederen zowel bij ontvangst, verwerking en presentatie kritisch op hij de kwantiteit en/of kwaliteit. Afwijkingen meldt hij tijdig bij zijn leidinggevende. Ook presenteert hij artikelen in de verkoopruimte commercieel zo aantrekkelijk mogelijk en volgt hierin het presentatieplan en/of instructies van collega's. Het inventariseren van de voorraad doet hij zo efficiënt en secuur mogelijk.</p> <p>Rondom het verkoopproces en het afhandelen van de verkoop zorgt de verkoper retail dat hij klantenbinding realiseert, omzetdoelen haalt en de (financiële)afhandeling van de verkoop veilig en correct uitvoert. Hiervoor zorgt hij dat de verkoopruimte en de -omgeving schoon en aantrekkelijk zijn voor de klant. Ook stelt de verkoper zich actief op om de klant zich welkom te laten voelen en op vriendelijke wijze de behoefte van de klant te achterhalen en vragen te beantwoorden. De verkoper retail zoekt aansluiting met de klant door vertrouwen te winnen, de juiste vragen te stellen en met een aanbod te komen dat past bij de klant. Dit geldt zowel in het bij het geven van informatie, verkoop van producten, aanname van klacht, financiële afhandeling en serviceverlening. Ook is hij in het contact alert op kansen voor bijverkoop. Bij het afhandelen van de verkoop gaat hij zorgvuldig om met de procedures, (financiële) gegevens en middelen.</p> <p>De verkoper retail zorgt er voor dat er een optimale klantrelatie en omzet gerealiseerd wordt en de kwaliteit en veiligheid van de artikelen wordt gewaarborgd. Hiervoor toont hij zijn branche specifieke deskundigheid aan de klant en past deze toe bij het verstrekken van informatie en het maken van producten op maat. Ook is hij er alert op het toepassen van de branche specifieke richtlijnen en eisen bij het ontvangen en verwerken van goederen.</p>
<b>Wettelijke beroepsvereisten</b>
Nee
<b>Branchevereisten</b>
Nee

## **KEUZE**

### **1. Mogelijke keuzedelen**

De voor dit kwalificatiedossier relevante keuzedelen zijn te vinden op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl).

### **2. Criteria voor keuzedelen**

De criteria voor nieuw te ontwikkelen keuzedelen zijn:

- Relevantie voor de arbeidsmarkt en/of relevantie voor (verwante) doorstroom
- Passend binnen het format
- Bekendheid bij het betreffende kenniscentrum
- Gelegitimeerd door betreffende onderwijs en bedrijfsleven

## **VERANTWOORDINGSINFORMATIE**

De verantwoordingsinformatie voor dit kwalificatiedossier is te vinden op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl). Het betreft informatie over:

- Onderliggende beroepscompetentieprofielen en andere brondocumenten
- Macrodoelmatigheid
- Wettelijke beroepsvereisten
- Examenafspraken
- Studie- en loopbaanperspectief
- Trends en ontwikkelingen
- Onderhoudsagenda
- Betrokkenen
- Afwijkende NLQF inschaling (indien van toepassing)
- Afwijking nominale studieduur mbo-4 opleiding (indien van toepassing)

## **AANVULLENDE INFORMATIE**

De aanvullende informatie voor dit kwalificatiedossier is te vinden op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl). Het kan bijvoorbeeld betreffen:

- Publieksgerichte brochure
- Beroepeninformatie