


**FORMULIER VOORTGANG PER WERKPROCES IN DE BPV 2021-2022**

 <b>MANAGER RETAIL</b> niveau 4 25162		<b>A →</b> Voorbereiding op het werkproces		<b>B →</b> Geoefend		<b>C →</b> Ver gevorderd	
		Wat heb je nog nodig: Zeer uitgebreide uitleg Zeer uitgebreide instructies Volledige begeleiding		Wat heb je nog nodig: Uitgebreide uitleg Uitgebreide instructies Uitgebreide begeleiding		Wat heb je nog nodig: Weinig uitleg Weinig instructies Weinig begeleiding	
Naam student:		<b>Score praktijkopleider</b>					
Werkproces	Code	Datum	Handtekening	Datum	Handtekening	Datum	Handtekening
Beheert goederenontvangst en -opslag	B1-K1-W1						
Beheert de winkelpresentatie	B1-K1-W2						
Bewaakt de voorraad en bestelt	B1-K1-W3						
Coördineert de uitvoering van hospitality binnen het organisatieonderdeel	B1-K2-W1						
Voert verkoopsgesprekken en coördineert deze	B1-K2-W2						
Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar	B1-K2-W3						
Handelt de verkoop af	B1-K2-W4						
Beheert het afrekenstelsel	B1-K2-W5						
Handelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten af	B1-K2-W6						
Maakt werkplanningen	B1-K3-W1						
Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden	B1-K3-W2						
Organiseert en voert werkoverleg	B1-K3-W3						
Voert personeelsbeleid uit	B1-K3-W4						
Voert een activiteitenplan uit en doet verbetervoorstellen voor beleid	B1-K4-W2						
Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze	B1-K4-W3						
Verwerkt assortiments-, verkoop-, voorraad- en klantgegevens	B1-K4-W4						
Formuleert verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt	B1-K4-W5						
Profileert de organisatie/het organisatieonderdeel op lokaal niveau	B1-K4-W6						
Inventariseert personeels- en opleidingsbehoefte	B1-K4-W7						
Assisteert bij de werving en selectie van medewerkers	B1-K4-W8						

De instructie voor het invullen van dit formulier staat onderaan.

### Instructie formulier

Bij de start van de bpv en daarna elk kwartaal/blok bespreek je dit formulier met de praktijkopleider om te zien waar je 'staat' in de werkprocessen die je hebt uitgevoerd.

Daarbij gebruiken jullie de beschrijving van de werkprocessen op de bladzijden er achter.

De praktijkopleider zet zijn handtekening in kolom A, B of C en schrijft de datum er bij.

Dan spreek je met de praktijkopleider af hoe je aan welke werkprocessen gaat werken.

De bezoekende bpv-begeleider gebruikt het formulier ook in het gesprek om afspraken te maken over de begeleiding.

Indien een werkproces niet uitvoerbaar is op het bpv-bedrijf, ga je samen met je bpv-begeleider op zoek naar een oplossing.

Elk kwartaal/blok scan je het originele formulier en mail je de scan naar je bpv-begeleider. Je bpv-begeleider plaatst de scan in Magister - logboek stage.

Bewaar het originele ingevulde formulier goed achter het tabblad Bewijzen, want het is het bewijs van jouw voortgang gedurende de gehele opleiding richting de proeve van bekwaamheid!

### B1-K1-W1: Beheert goederenontvangst en -opslag

- Houdt bij het toewijzen van de taken en bevoegdheden rekening met o.a. de planning, beschikbaarheid en belastbaarheid van de medewerkers, om welke taak het binnen de goederenstroom gaat en de situatie en de prioriteiten;
- Bewaakt gericht de kwaliteit en productiviteit van de goederenontvangst en -opslag aan de hand van gestelde eisen en signaleert afwijkingen tijdig;
- Geeft duidelijke instructies aan individuele medewerkers of het team (bijv. tilinstructie, artikeleigenschappen, etc.), controleert met regelmaat of deze instructies worden opgevolgd, onderneemt tijdig actie of onderzoekt de reden wanneer niet voldaan wordt aan de gemaakte afspraken;
- Geeft constructieve feedback aan medewerkers ten aanzien van de werkuitvoering;
- Controleert regelmatig in hoeverre de opslagruimte aan de gestelde eisen, afspraken en/of wettelijke regels wat betreft arbo, veiligheid, hygiëne en milieu en onderneemt snel actie wanneer er afwijkingen zijn.

### B1-K1-W2: Beheert de winkelpresentatie

- Toont begrip van constructies en ruimtegebruik, gebruikt en combineert diverse materialen, vormen en kleurstellingen effectief en werkt snel en bedreven bij het opbouwen en verzorgen van artikelpresentaties;
- Controleert voortdurend of de presentaties aan de hand van de gestelde eisen (bv. ten aanzien van opbouw, voorraad, commerciële uitstraling en het voorkomen van(dervings)risico's), signaleert afwijkingen tijdig en accepteert niet dat presentaties niet aan deze eisen voldoen;
- Wijst taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van bijv. de belastbaarheid, creativiteit en tempo van de medewerkers, de situatie en de prioriteiten;
- Schrijft duidelijk voor hoe werkzaamheden uitgevoerd moeten en controleert daarop, zodat de werkzaamheden tijdig, correct en met zo min mogelijk overlast voor klanten worden uitgevoerd;
- Geeft heldere instructies en constructieve feedback aan collega's ten aanzien van de werkzaamheden;
- Ziet kansen om met artikelpresentaties omzet te verhogen, weet hoe de commerciële aantrekkelijkheid van presentaties verhoogd kan worden en past om deze redenen presentatieplan en/of presentaties aan.

### B1-K1-W3: Bewaakt de voorraad en bestelt

- Bepaalt zorgvuldig de bestelling door relatie te leggen tussen de voorraadgegevens, het gewenste voorraadmiveau en de servicegraad;
- Controleert zorgvuldig, op een systematische manier en volgens de richtlijnen de voorraad en de bijbehorende gegevens en signaleert verschillen tussen werkelijke en administratieve voorraad;
- Onderzoekt kritisch de oorzaak van afwijkingen, nee-verkoop en/of derving;
- Plaatst zorgvuldig en op systematische wijze de bestelling (via bestelprocedures/systeem).

### B1-K2-W1: Coördineert de uitvoering van hospitality binnen het organisatieonderdeel

- Toont inzicht in de werking van de systemen in de winkel en de benodigde middelen m.b.t. het winkelinterieur en exterieur;
- Toont overzicht te hebben over de verkoopruimte, de werkzaamheden van medewerkers en de aanwezigheid van klanten;
- Anticipeert snel en flexibel op de aanwezigheid van klanten en de afstemming van werkzaamheden op de situatie;
- Geeft heldere en constructieve feedback aan medewerkers over de manier waarop de klant wordt ontvangen en benaderd in het kader van gastheerschap;
- Stelt zich dienstbaar op en laat merken er voor de klant te zijn en laat zien het fijn te vinden dat de klant de winkel bezoekt;
- Coördineert de uitvoering van hospitality binnen het organisatieonderdeel;
- Is zich bewust van zijn eigen presentatie als visitekaartje voor de winkel;
- Durft in dialoog te gaan met de klant.

#### **B1-K2-W2: Voert verkoopgesprekken en coördineert deze**

- Verzamelt op een klantgerichte manier informatie van én voor de klant, mogelijk door het effectief gebruik van ICT- toepassingen, en maakt op basis daarvan een snelle en juiste inschatting van de klantvraag of voldoet vlot aan de klantvraag;
- Informeert de klant met behulp van parate (branche specifieke) product- en assortimentskennis en komt op basis daarvan vlot met een passend advies aan de klant: hij stemt de informatieverstrekking af op het begrip en de behoefte van de klant;
- Hanteert een persoonlijke benadering en stemt de dienstverlening af op de wensen/vraag van de individuele klant;
- Geeft heldere en constructieve feedback aan medewerkers over de manier waarop het verkoopgesprek verloopt en ondersteunt hen adequaat tijdens verkoopgesprekken;
- Past afwisselend verkoop- en overtuigingstechnieken toe: speelt in op weerstandsignalen, overtuigt de klant met aanvullende mogelijkheden, kortingen, etc.

#### **B1-K2-W3: Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar**

- Verricht branche specifieke handelingen door rekening te houden met de artikelkenmerken en -mogelijkheden en toont inzicht in het deskundig gebruik van materialen;
- Toont respect voor persoonlijke wensen en/of karakteristieken van de klant; gedraagt zich beleefd en respectvol bijv. bij het doen van metingen aan het lichaam van de klant;
- Werkt ordelijk en systematisch bij de uitvoering van branche specifieke handelingen en houdt voortdurend de kwaliteit van het werk in de gaten;
- Neemt (wettelijke) branche specifieke procedures in acht.

#### **B1-K2-W4: Handelt de verkoop af**

- Heeft een juiste balans tussen zorgvuldigheid en tempo bij de (financiële) afhandeling;
- Houdt nauwkeurig in de gaten of de juiste prijzen worden aangeslagen, alle artikelen afgerekend worden en signaleert afwijkingen tijdig;
- Maakt de juiste berekeningen met geld en gaat eerlijk met het geld om;
- Is alert op het voorkomen van (criminele) derving: handelt preventief door tijdig af te romen, de geldlade niet onnodig open te laten staan en klanten en klanten te stimuleren elektronisch te betalen;
- Voert zorgvuldig de voorgeschreven (werk)procedures (o.a. uit het beveiligingsplan), veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen uit;
- Is vriendelijk en beleefd naar de klant en geeft prioriteit aan de bediening van de klant.

#### **B1-K2-W5: Beheert het afrekeningsysteem**

- Telt het geld en andere waardepapieren correct;
- Interpreteert de gegevens met betrekking tot de verkoopafhandeling juist voor een correct en realistisch beeld van afrekenstransacties;
- Werkt ordelijk, leest, administreert en rapporteert nauwkeurig gegevens;
- Reageert adequaat bij afwijkingen en roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende;
- Volgt zorgvuldig de voorgeschreven procedures bij het doen van de geldadministratie en het maken van de financiële overzichten.

#### **B1-K2-W6: Handelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten af**

- Maakt volgens procedures melding van verzoeken, bestellingen en klachten en zorgt bij het overdragen van verzoeken en klachten dat de medewerker goed geïnformeerd is;
- Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, verzamelt alleen noodzakelijke informatie bij de klant, komt afspraken met de klant stipt na en neemt verzoeken en klachten serieus;
- Gaat integer en discreet om privacygevoelige gegevens en informatie;
- Is transparant naar de klant toe over de afhandeling van (online) verzoeken, bestellingen en klachten;
- Hanteert bedreven de voorgeschreven (werk)procedures en reageert consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, het (social media)protocol en de normen en waarden;
- Communiqueert zakelijk en kort en stemt de (schriftelijke) communicatie af op de ontvanger (taalniveau, vermijdt onnodig jargon);
- Schat de commerciële kans, het afbreukrisico en/of kostenaspect realistisch in en bepaalt vanuit die invalshoek passende mogelijkheden en oplossingen;
- Ziet verzoeken en klachten als een mogelijkheid tot verbetering en/of vernieuwing; heeft de intentie om van een klagende klant in het vervolg zijn beste klant te maken.

#### **B1-K3-W1: Maakt werkplanningen**

- Maakt een realistische werkverdeling op basis van de activiteiten, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten en controleert de uitvoering van de werkzaamheden;
- Bespreekt de werkplanning en draagt er zorg voor dat voor iedereen duidelijk is wat er van hem wordt verwacht;
- Anticipeert op onvoorziene omstandigheden en past tijdig de werkplanning aan.

#### **B1-K3-W2: Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden**

- Stemt zijn stijl van begeleiding af op het individu;
- Geeft duidelijke informatie en instructies;
- Spreekt medewerkers consequent en helder aan op afwijkingen: geeft duidelijke adviezen voor verandering/verbetering;
- Checkt doelgericht en regelmatig of de informatie en instructies juist zijn overgekomen;
- Controleert regelmatig of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens afspraak, (wettelijke) richtlijnen en productiviteits- en kwaliteitsnormen.

#### **B1-K3-W3: Organiseert en voert werkoverleg**

- Leidt op gestructureerde wijze het werkoverleg;
- Zorgt dat gemaakte afspraken juist worden vastgelegd;
- Informeert medewerkers proactief en communiceert helder en concreet;
- Geeft medewerkers concreet feedback op hun (werk)gedrag;
- Draagt kennis, expertise en ervaring op begrijpelijke wijze over aan de medewerkers en kan vragen hierover adequaat beantwoorden.

**B1-K3-W4: Voert personeelsbeleid uit**

- Beoordeelt of adviseert op basis van de organisatie specifieke regels en procedures of medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken;
- Bedenkt passende maatregelen om het functioneren van medewerkers te verbeteren en verwoordt zijn ideeën op passende wijze aan zijn leidinggevende;
- Gaat integer om met informatie van en over medewerkers en houdt zich aan de (wettelijke) afspraken bij het omgaan met privacygevoelige informatie.

**B1-K4-W1: Vertaalt ondernemingsbeleid naar de eigen situatie**

- Vertaalt kansen in ambitieuze en haalbare plannen op het gebied van presentatie, promotie en assortiment, brengt gestructureerd de uit te voeren activiteiten in kaart, bepaalt de nodige mensen en middelen en rekent deze plannen door;
- Beschrijft of presenteert helder en overtuigend welke doelen hij wil bereiken, welke activiteiten ondernomen worden en wat het plan oplevert.

**B1-K4-W2: Voert een activiteitenplan uit en doet verbetervoorstellen voor beleid**

- Verbindt juiste conclusies aan evaluatiegegevens, maakt realistische en passende keuzes en voorstellen en onderbouwt zijn keuzes en voorstellen met behulp van branche- en marktkennis;
- Zoekt continu naar mogelijkheden voor het optimaliseren van de activiteiten in de het onderdeel van de onderneming, voert deze door en/of maakt zijn leidinggevende attent op organisatie brede (commerciële) kansen en risico's in de verbetervoorstellen;
- Signaleert bij het evalueren van het beleid verbeterpunten die gericht zijn op het reduceren van kosten en/of formuleert verbetervoorstellen die gericht zijn op kostenbewust handelen binnen de onderneming;
- Anticipeert tijdig op afwijkingen en ontwikkelingen met verbetervoorstellen die passen bij de gehanteerde winkelformule en het beleid van de onderneming.

**B1-K4-W3: Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze**

- Kent de (financiële) zaken die invloed hebben op (het onderdeel van) de onderneming en gebruikt deze kennis bij het opstellen van de omzetprognoses en het kostenplan;
- Analyseert cijfermatige gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit beschikbare informatie m.b.t. budgetten, formatie en/of verkoopcijfers;
- Ziet tijdig afwijkingen en anticipeert hier op.

**B1-K4-W4: Verwerkt assortiments-, verkoop-, voorraad- en klantgegevens**

- Is alert op (online-)meldingen en bepaalt daarin de juiste prioriteiten op basis van belang en urgentie;
- Reageert in lijn met de huisstijl/identiteit van de organisatie;
- Is accuraat in het verzamelen en registreren van de gegevens;
- Is zorgvuldig bij de interpretatie van de gegevens;
- Gaat integer om met privacygevoelige informatie;
- Hanteert de richtlijnen vanuit de organisatie.

**B1-K4-W5: Formuleert verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt**

- Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen om de kansen van de organisatie op de (lokale) markt te vergroten;
- Toont inzicht in de lokale markt (o.a. gericht op de branche) bij het in kaart brengen van kansen en bedreigingen en kent de concurrenten;
- Maakt met de voorstellen inzichtelijk hoe de commerciële positie van de organisatie kan worden uitgebouwd en wat de haalbaarheid en de noodzaak van de voorstellen zijn en betreft bedrijfsformule, haalbaarheid en kostenaspect;
- Legt aan zijn leidinggevende duidelijk zijn ideeën uit en onderbouwt het verwachte resultaat, de haalbaarheid en noodzaak van het voorstel;
- Stelt zich op de hoogte van (lokale) activiteiten via diverse kanalen, zoekt naar samenwerking met (lokale) ondernemers en grijpt kansen aan om met eigen activiteiten aan te sluiten op de (lokale) markt.

**B1-K4-W6: Profileert de organisatie/het organisatie-onderdeel op lokaal niveau**

- Presenteert zichzelf en de onderneming passend bij het imago van de onderneming en hanteert daarbij passende communicatietechnieken;
- Houdt de grote lijn in de gaten en heeft tegelijkertijd oog voor detail; let erop dat het bedrijf in alle facetten een eenduidige en onderscheidende impressie geeft richting de klant en andere relaties.

**B1-K4-W7: Inventariseert personeels- en opleidingsbehoefte**

- Verzamelt en gebruikt alle beschikbare gegevens, verwerkt deze overzichtelijk in voorstellen of een personeels-/opleidingsplan en geeft alternatieven aan;
- Beoordeelt of het financieel haalbaar en verantwoord is om personeel in dienst te nemen op basis van de huidige en toekomstige situatie;
- Beargumeert zijn advies/voorstel helder en met relevante informatie;
- Achterhaalt op integrale wijze de ontwikkelingsmogelijkheden, -behoeften en -noodzaak bij de medewerker en relateert deze aan de eisen vanuit de organisatie.

**B1-K4-W8: Assisteert bij de werving en selectie van medewerkers**

- Adviseert op basis van de doelgroep, de personeelsbehoefte en kostenaspect een passende wervingsmethode;
- Analyseert de verzamelde informatie over mogelijke kandidaten, bedenkt gerichte vragen, legt relaties tussen gegevens en trekt conclusies voor de selectie van medewerkers;
- Stelt zich ten aanzien van het selecteren van medewerkers integer op en gaat vertrouwelijk om met privacygegevens.