

Handboek Fashion, Sport & Lifestyle Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoop Tuinbranche

	Functieniveau A	Functieniveau B	Functieniveau C
Aard van de functie	Af en toe helpen van klanten en uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. het onder toezicht afrekenen van artikelen, prijzen en labels van artikelen, schoonmaken en het aanvullen en ordenen van vakken.	Helpen van klanten en het uitvoeren van diverse voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen, verzorgen van (levend) assortiment, voorraadbeheer, presenteren van artikelen en instrueren van hulpkrachten.	Adviseren en verkopen aan klanten en het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, presenteren en herindelen van het assortiment, bewaken van de voorraad en instrueren van hulpkrachten.
	Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met enige oriëntatie op het werk.	Kennis op VMBO/HAVO-niveau, aangevuld met assortimentskennis en kennis van de werking van de kassa en van interne procedures.	Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met product-/materiaalkennis en/of kennis van eigenschappen van levende have door een vakgerichte MBO- opleiding (bijvoorbeeld Medewerker Diervoorzorging). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, de werking van de kassa en van interne procedures. Enige mate van bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk.
Werkwijze	Werkt volgens gekende routines en/of instructies van de leidinggevende en is bij klantencontact gebonden aan strikte procedures en richtlijnen. Het toezicht is direct.	Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klantbenadering, kassa-afhandeling en presentatie van artikelen. Toezicht is veelal direct.	Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klantbenadering en klachtenafhandeling. Kan binnen bepaalde kaders beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld aanpassingen in de presentatie, het verlenen van korting etc. Voor het oplossen van voorkomende problemen is tenminste 3 jaar ervaring in de functie vereist.
	Heeft contacten met collega's binnen de winkel, gericht op informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.	Heeft contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen, gericht op soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.	Heeft contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.
Zakelijk risico	Heeft klantcontacten gericht op serviceverlening. Men dient te reageren op signalen van de klant.	Heeft klantcontacten gericht op serviceverlening en verkoop. Men moet zich kunnen inleven in de klant.	Heeft intensieve klantcontacten gericht op serviceverlening, advisering en verkoop. Onderzoekt wat de klant wil.
	Het eigen handelen mag niet leiden tot irritatie bij klanten. De kans op tijdig ontdekken van fouten is groot door toepassing van procedures en controle door anderen.	Onjuist benaderen van klanten en fouten bij het verkopen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot gemiste verkoop en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is groot door de toepassing van procedures en controle door anderen.	Onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het verkopen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.

Handboek Fashion, Sport & Lifestyle Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoop Tuinbranche

	Functieniveau D	Functieniveau E
Aard van de functie	Adviseren en verkopen aan klanten en uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals afrekenen van verkochte artikelen, afhandelen van klachten, bewaken van de voorraad, opsporen van kasverschillen en begeleiden van verkoopmedewerkers. De functie kent elementen van organiseren en controleren.	Adviseren en verkopen aan klanten, geven van inkoopadviezen met betrekking tot het assortiment en uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, plaatsen van (na)bestellingen, organiseren van shows en personele taken. De functie kent elementen van organiseren en controleren.
	Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met product-/materiaalkennis en/of kennis van eigenschappen van levende have door een vakgerichte MBO opleiding (bijvoorbeeld Medewerker Diervoorzorging). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, de werking van de kassa en diverse procedures. Bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk.	Kennis op MBO-niveau, aangevuld met product-/materiaalkennis en/of kennis van eigenschappen van levende have door een vakgerichte opleiding (bijvoorbeeld Vakbekwaam Bloemist). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, de werking van de kassa en diverse procedures. Bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk.
Werkwijze	Werkt volgens bepaalde procedures. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het (levende) assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. Kan beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld de presentatie van artikelen of het verlenen van korting.	Werkt volgens bepaalde procedures. Geeft zelf vorm aan de klantbenadering. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van de samenstelling van het (levende) assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. Kan in voorkomende gevallen beslissingen nemen ten aanzien van de inkoop en het nabestellen van artikelen, de keuze van artikelen voor shows, artikelen die in de opruiming gaan en de mate van afprijzing voor de opruiming.
	Heeft contacten met collega's binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures.	Heeft regelmatig contacten met collega's en leidinggevenden binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures.
Zakelijk risico	Heeft intensieve klantcontacten gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven.	Heeft intensieve contacten met vaste en/of veeleisende klanten gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Houdt zich op de hoogte van klantenwensen en behoeften en creëert in de winkel een klantvriendelijke sfeer en omgeving.
	Onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het voorraadbeheer kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.	Onjuist benaderen en adviseren van klanten, fouten bij het voorraadbeheer en niet nakomen van gemaakte afspraken (over bestellingen en reparaties) kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.