

# OPLEIDINGENSTRUCTUUR WINKELBEDIENDE

## 1. BESCHRIJVING

### **Referentiekaders:**

WELZIJN OP HET WERK

Beroepsprofielen

(SERV, oktober 2004)

WINKELBEDIENDE

Profiel

(SERV/Sociaal Fonds voor de levensmiddelenbedrijven met talrijke bijhuizen, december 1997)

DISTRIBUTIESECTOR

Kwalificatiestructuur

(TEMPERA/FEDIS, juli 2007)

OPERATIONEEL MANAGER RETAIL

Beroepscompetentieprofiel

(SERV/Sociale partners van de Distributiesector, juli 2008)

De winkelbediende staat in voor het aanvullen en presenteren, het beheer van de voorraad, de controle op prijsaanduidingen, het verkopen, het begeleiden en adviseren van de klant, diefstalpreventie, het afhandelen van de verkoopstransactie en het bedienen van de kassa. Hij werkt steeds op een klantvriendelijke manier.

De opleiding **Winkelbediende** bestaat uit 5 modules:

Aanvulwerk

Kassawerk

Klantencontact

Presentatiewerk

Verkoop



Voor elke module die men met vrucht heeft gevolgd, wordt een deelcertificaat uitgereikt.  
Voor elke opleiding die men met vrucht heeft gevolgd, wordt een certificaat uitgereikt.

## 2. MODULES

### Module Aanvulwerk

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ergonomisch werken</li><li>➤ economisch werken</li><li>➤ persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken</li><li>➤ hygiënebewust werken</li><li>➤ voor netheid en orde van de winkelomgeving instaan</li><li>➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen</li><li>➤ afval en restproducten sorteren</li></ul>
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ zin voor samenwerking tonen</li><li>➤ nauwkeurig zijn</li><li>➤ voorkomen verzorgen</li><li>➤ discreet zijn</li><li>➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen</li><li>➤ zorgzaam met goederen omgaan</li></ul>
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ICT gebruiken</li><li>➤ informatie selecteren en gebruiken</li><li>➤ verbale en non-verbale communicatie toepassen</li><li>➤ rekenvaardigheden toepassen</li></ul>
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ eigen werkzaamheden voorbereiden</li><li>➤ eigen werkzaamheden uitvoeren</li><li>➤ eigen werkzaamheden evalueren</li><li>➤ eigen werkzaamheden bijsturen</li></ul>
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures artikelen verwerken</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ geleverde artikelen controleren en registreren met het oog op:<ul style="list-style-type: none"><li>○ zichtbare gebreken</li><li>○ volledigheid</li><li>○ productspecifieke kenmerken (bijvoorbeeld vervaldatum, temperatuur)</li></ul></li><li>➤ pakbonnen en orderbevestigingen controleren</li><li>➤ voorraad opnemen en controleren</li><li>➤ artikelgegevens invoeren</li><li>➤ artikelen die onvoldoende in voorraad zijn doorgeven</li><li>➤ bij het stockeren van goederen met opslagkenmerken en opslagmogelijkheden rekening houden</li><li>➤ beveiligingen op artikelen aanbrengen</li><li>➤ artikelen van het magazijn naar de winkel transporteren</li><li>➤ geldende aanvultechnieken toepassen</li><li>➤ verpakkingsmateriaal aanvullen</li><li>➤ artikelen voor het opmaken van de inventaris tellen</li></ul>

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

## Module Kassawerk

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ergonomisch werken</li><li>➤ economisch werken</li><li>➤ persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken</li><li>➤ hygiënebewust werken</li><li>➤ voor netheid en orde van de winkelomgeving instaan</li><li>➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen</li><li>➤ afval en restproducten sorteren</li></ul>
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ zin voor samenwerking tonen</li><li>➤ nauwkeurig zijn</li><li>➤ voorkomen verzorgen</li><li>➤ discreet zijn</li><li>➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen</li><li>➤ zorgzaam met goederen omgaan</li></ul>
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ICT gebruiken</li><li>➤ informatie selecteren en gebruiken</li><li>➤ verbale en non-verbale communicatie toepassen</li><li>➤ rekenvaardigheden toepassen</li></ul>
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ eigen werkzaamheden voorbereiden</li><li>➤ eigen werkzaamheden uitvoeren</li><li>➤ eigen werkzaamheden evalueren</li><li>➤ eigen werkzaamheden bijsturen</li></ul>
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures kassawerk op klantvriendelijke wijze uitvoeren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ kassaomgeving inrichten en onderhouden</li><li>➤ kassa opstarten</li><li>➤ kassa bedienen</li><li>➤ kassarollen vervangen</li><li>➤ bij technische problemen hulp inroepen</li><li>➤ beveiligingen deactiveren</li><li>➤ fraudepogingen detecteren</li><li>➤ verkochte artikelen afrekenen</li><li>➤ klantgetrouwheidssystemen en kortingen toepassen</li><li>➤ verschillende betalingsmogelijkheden afhandelen</li><li>➤ betaalmiddelen in ontvangst nemen</li><li>➤ echtheid van biljetten controleren</li><li>➤ wisselgeld en kassabon aan klant overhandigen</li><li>➤ verkochte artikelen op een aantrekkelijke manier inpakken</li><li>➤ kassa opmaken en afsluiten</li><li>➤ klachten afhandelen</li><li>➤ retouren afhandelen</li><li>➤ verpakkingsmateriaal aanvullen</li></ul>

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

## Module Klantencontact

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ergonomisch werken</li><li>➤ economisch werken</li><li>➤ persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken</li><li>➤ hygiënebewust werken</li><li>➤ voor netheid en orde van de winkelomgeving instaan</li><li>➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen</li><li>➤ afval en restproducten sorteren</li></ul>
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ zin voor samenwerking tonen</li><li>➤ nauwkeurig zijn</li><li>➤ voorkomen verzorgen</li><li>➤ discreet zijn</li><li>➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen</li><li>➤ zorgzaam met goederen omgaan</li></ul>
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ informatie selecteren en gebruiken</li><li>➤ verbale en non-verbale communicatie toepassen</li><li>➤ rekenvaardigheden toepassen</li></ul>
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ eigen werkzaamheden voorbereiden</li><li>➤ eigen werkzaamheden uitvoeren</li><li>➤ eigen werkzaamheden evalueren</li><li>➤ eigen werkzaamheden bijsturen</li></ul>
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures op klantvriendelijke wijze handelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ klanten begroeten</li><li>➤ klanten met vragen of klachten verder helpen</li><li>➤ plaats van een artikel aanduiden</li><li>➤ van klanten afscheid nemen</li><li>➤ conflictbeheersingstechnieken toepassen</li><li>➤ standaarduitdrukkingen in minimum één vreemde taal gebruiken</li></ul>
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures diefstalpreventie toepassen</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ diefstalpreventietechnieken toepassen</li><li>➤ diefstalgevoelige producten afschermen</li><li>➤ beveiligingssystemen aanbrengen</li><li>➤ klantengedrag observeren</li><li>➤ verdacht gedrag detecteren</li><li>➤ richtlijnen bij verdacht gedrag naleven</li></ul>

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

## Module Presentatiewerk

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ergonomisch werken</li><li>➤ economisch werken</li><li>➤ persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken</li><li>➤ hygiënebewust werken</li><li>➤ voor netheid en orde van de winkelomgeving instaan</li><li>➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen</li><li>➤ afval en restproducten sorteren</li></ul>
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ zin voor samenwerking tonen</li><li>➤ nauwkeurig zijn</li><li>➤ voorkomen verzorgen</li><li>➤ discreet zijn</li><li>➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen</li><li>➤ zorgzaam met goederen omgaan</li></ul>
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ICT gebruiken</li><li>➤ informatie selecteren en gebruiken</li><li>➤ verbale en non-verbale communicatie toepassen</li><li>➤ rekenvaardigheden toepassen</li></ul>
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ eigen werkzaamheden voorbereiden</li><li>➤ eigen werkzaamheden uitvoeren</li><li>➤ eigen werkzaamheden evalueren</li><li>➤ eigen werkzaamheden bijsturen</li></ul>
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures presentatiewerk op creatieve wijze uitvoeren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ presentatieruimte schikken en aanvullen</li><li>➤ tekstkaartjes bij artikelen plaatsen</li><li>➤ prijsaanduidingen aanbrenge</li><li>➤ reductie op prijskaartje aanbrenge</li><li>➤ artikelen op een aantrekkelijke manier presenteren</li><li>➤ artikelen in aanbieding presenteren</li><li>➤ seizoensgebonden presentaties aanbrenge</li></ul>

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkpleklernen.

## Module Verkoop

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ergonomisch werken</li><li>➤ economisch werken</li><li>➤ persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken</li><li>➤ hygiënebewust werken</li><li>➤ voor netheid en orde van de winkelomgeving instaan</li><li>➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen</li><li>➤ afval en restproducten sorteren</li></ul>
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ zin voor samenwerking tonen</li><li>➤ nauwkeurig zijn</li><li>➤ voorkomen verzorgen</li><li>➤ discreet zijn</li><li>➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen</li><li>➤ zorgzaam met goederen omgaan</li></ul>
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ICT gebruiken</li><li>➤ informatie selecteren en gebruiken</li><li>➤ verbale en non-verbale communicatie toepassen</li><li>➤ rekenvaardigheden toepassen</li></ul>
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ eigen werkzaamheden voorbereiden</li><li>➤ eigen werkzaamheden uitvoeren</li><li>➤ eigen werkzaamheden evalueren</li><li>➤ eigen werkzaamheden bijsturen</li></ul>
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures artikelen op klantvriendelijke wijze verkopen</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ klanten informeren en adviseren</li><li>➤ klanten op eventuele verkoopacties, advertentieartikels en andere aanbiedingen attent maken</li><li>➤ verkooptechnieken op klantentypes afstemmen en toepassen</li><li>➤ bestellingen opnemen</li><li>➤ verkooptransactie afhandelen</li><li>➤ op een aantrekkelijke manier verkochte artikelen inpakken</li></ul>
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures diensten na verkoop op klantvriendelijke wijze verzorgen</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ bestellingen doorgeven</li><li>➤ bij aankomst van bestelde artikelen de klant verwittigen</li><li>➤ klantgericht telefoneren</li><li>➤ klachten en retours afhandelen</li></ul>

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

### 3. SITUERING

