

Activiteitenlijst erkenning voor de opleiding “Winkelbediende”

Activiteitenlijst Winkelbediende

Hieronder vindt u de lijst van activiteiten die in kader van de **opleiding Winkelbediende** op de werkplek aangeboden moeten worden om als leerwerkplek erkend te worden voor deze opleiding. Deze lijst is niet gelijk aan het opleidingsprogramma!!

Indien uw bedrijf niet alle onderstaande activiteiten uitvoert, is erkenning voor een deel van de opleiding mogelijk.

Duid hieronder aan hoe frequent uw bedrijf de activiteiten uitvoert en welk materiaal u hiervoor gebruikt. Het niet waarheidsgetrouw invullen van deze lijst kan aanleiding geven tot het intrekken van de toegekende erkenning

1	2	3	Deze activiteit wordt frequent door het bedrijf uitgevoerd: dagelijks of wekelijks
1	2	3	Deze activiteit wordt minder frequent door het bedrijf uitgevoerd: minstens 4 maal per jaar (bv. seizoensgebonden activiteiten)
1	2	3	Deze activiteit wordt niet of sporadisch door het bedrijf uitgevoerd: minder dan 4 maal per jaar (bv. Jaarlijkse inventarisatie)

UIT TE VOEREN ACTIVITEITEN		In welke mate wordt de activiteit bij het LEERBEDRIJF uitgevoerd
Cluster BASISACTIVITEITEN		
Professioneel omgaan met klanten		
o De klant professioneel begroeten volgens bedrijfsinterne afspraken		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Conflicten met klanten vermijden – gepast reageren op conflictsituaties		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Eventuele klachten oplossen		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Verdachte klanten detecteren met het oog op diefstalpreventie en gepast ingrijpen		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
De aankoopwensen van de klant vaststellen en adviseren over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie		
o Inschatten wanneer de klant geholpen wil worden		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Gepast vragen stellen over de wens van de klant		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o De wens van de klant vertalen naar de mogelijkheden van het assortiment		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Informatie geven over de kenmerken van de artikelen (werking, gebruik...) en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o Artikelen demonstreren of tonen		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
o De verkoop afsluiten		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3

○ Aanvullende producten voorstellen (meerverkoop)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De klant informeren over de diensten bij verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart...) en informatiemateriaal meegeven (stalen, brochures...)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
Betalingen ontvangen en de kassa bedienen	
○ De kassa (of het registratiesysteem) bij het begin van de werkdag opstarten en de inhoud controleren; bij de sluiting afsluiten en de inhoud tellen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Het kassa- en/of registratiesysteem op een klantgerichte en efficiënte manier bedienen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Diefstalbeveiliging indien aanwezig verwijderen/deactiveren	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toepassen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De verschillende betalingsmogelijkheden op een correcte manier afhandelen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen maken	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Adequaat op fraudepogingen reageren	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Correct wisselgeld weergeven	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Eenvoudige technische storingen oplossen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De artikelen volgens het gebruik, hun aard of bestemming behandelen en eventueel verpakken	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
Producten en artikelen voorbereiden (etiketteren, diefstalbeveiliging...) en ze in de winkel of op een stand plaatsen	
○ De prijs aan- of inbrengen en controleren of de artikelen juist geprijsd zijn	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De verkoopsruimte inrichten volgens de principes van 'visual merchandising'	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Promotionele artikelen plaatsen op een commerciële plaats	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De opstelling van de producten veranderen volgens commerciële planning	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
De afdelingen en de voorraad ordenen en bevoorraden (bijbestellen, defecte producten uit de afdeling nemen...)	
○ Aanvullen volgens gangbare principes (first in-first out, nieuwe collectie...) en bedrijfsprocedures in functie van het verbruik	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Gegevens bijhouden over het verbruik van producten en in functie van het verbruik bestelprocedures toepassen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Gebreken aan de producten opmerken en gepaste maatregelen nemen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Producten permanent presentabel schikken	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Misplaatste artikelen terug leggen of hangen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Collecties/leveringen ontvangen	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3

Goederen en producten ontvangen en de leveringen controleren	
○ De levering met de bestelbon en andere formulieren vergelijken	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De levering registreren	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De kwaliteit van de levering evalueren (beschadigingen, gebreken, aantastingen...)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Leveringen melden die niet voldoen volgens de bedrijfseigen procedures	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ Goederen en producten opslaan volgens de gangbare principes ('first in-first out'...)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
De verkoopruimte en de producten in de afdeling onderhouden en ze schoonmaken	
○ Bij schoonmaakwerkzaamheden tijdens vrije momenten de techniek en het materiaal afstemmen op de opdracht (vegen, ontsmetten...) en hinder voor de klanten vermijden	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
Producten inventariseren	
○ De voorraad tellen, manueel of door te scannen met de actuele technologieën	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
De diensten van naverkoop uitvoeren (bv.inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, versturen voor herstel...)	
○ Klachten van klanten behandelen volgens bedrijfseigen procedures en de klachtenprocedure afwerken	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
○ De klant over de leveringstermijn informeren	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
VERMELD HIERONDER DE <u>ACTIVITEITEN</u> DIE HET BEDRIJF REGELMATIG UIVOERT EN DIE HIERBOVEN <u>NIET</u> VERMELD ZIJN	