EVC STANDAARD EVC-0050-1

Winkelverkoper

//

Deze EVC-standaard geeft aan welke methodes aangewezen zijn om de competenties uit de beroepskwalificatie te beoordelen en geeft de randvoorwaarden aan voor een kwaliteitsvolle beoordeling. Deze EVC-standaard beschrijft één assessment dat kan bestaan uit meerdere proeven.

//

1. Toelatingsvoorwaarden voorafgaand aan de beoordeling

Er gelden geen toelatingsvoorwaarden voor de EVC-kandidaat om deel te nemen aan het assessment.

2. Inhoud van de beoordeling

Alle competenties uit de erkende beroepskwalificatie 'Winkelverkoper' (BK-0447-2) van niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur/niveau 4 van het Europees kwalificatiekader vormen de inhoud van het assessment.

(http://vlaamsekwalificatiestructuur.be/kwalificatiedatabank/).

3. Voorwaarden voor een kwaliteitsvolle beoordeling

De volgende rubriek is bindend.
Alle competenties vermeld in de beroepskwalificatie komen aan bod en worden beoordeeld volgens principes van zinvol en efficiënt assessment.

3.1 Situaties die minimaal aan bod komen

De competenties uit de beroepskwalificatie komen minimaal ook aan bod in volgende specifieke situaties (cfr. de omgevings- en handelingscontext van de beroepskwalificatie) die zich regelmatig in de reële beroepsuitoefening kunnen voordoen.

Tijdens het volledige assessment moet de EVC-kandidaat ervoor zorgen dat:

- er oplossingsgericht en doelgroepgericht gewerkt wordt,
- extra schoonmaakwerkzaamheden opgemerkt en uitgevoerd worden,
- er rekening wordt gehouden met milieu-,veiligheids- en hygiëne en ergonomische voorschriften van de organisatie,
- er informatie uitgewisseld wordt met verantwoordelijken en

- er aan leidinggevenden gerapporteerd wordt.

De situaties komen voor in een authentieke of gesimuleerde setting.

- Het voorbereiden en presenteren van minimum 15 producten en artikels, waarbij de EVC-kandidaat:
    - de prijs aanbrengt of in een elektronisch systeem inbrengt volgens richtlijnen of instructies,
    - de producten presenteert volgens de principes van visual merchandising en de richtlijnen van de organisatie,
    - promotionele artikels op een commerciële plaats plaatst,
    - decoraties maakt of regelt,
    - deskundig de artikels beveiligt,
    - de artikels controleert op de juiste prijs, versheid, houdbaarheid en koeling.

- Het klaar maken van minimum 2 online aankopen die online besteld werden, waarbij de EVC-kandidaat:
    - de juiste producten en artikels selecteert,
    - de juiste producten en artikels verpakt.

- Het opzoeken van beroepsgerichte informatie binnen de verkoop, waarbij de EVC-kandidaat:
    - kan aangeven dat hij nieuwe evoluties opvolgt binnen de verkoop,
    - kan toelichten hoe hij de eigen kennis van de producten en het assortiment op peil houdt,
    - kan aantonen dat hij kennis deelt met collega's,
    - kan toelichten hoe hij zich verder kan ontwikkelen binnen het domein verkoop.

- Het professioneel omgaan met minimum 3 klanten waarbij de EVC-kandidaat:
    - de klanten onthaalt via verschillende verkoopkanalen (online/offline),
    - professioneel communiceert tijdens het verkoopproces,
    - een vraag van een Nederlandstalige, Franstalige en Engelstalige klant beantwoordt,
    - conflicten met klanten vermijdt,
    - eventuele ontevredenheden oplost.

- Het omgaan met een voorval van (poging tot) diefstal, waarbij de EVC-kandidaat:
    - minimum 1 verdachte klant detecteert met het oog op diefstalpreventie en ingrijpt op deze verdachte klant, rekening houdend met de wetgeving en met de bedrijfseigen procedures,
    - minimum 1 keer ingrijpt bij diefstal rekening houdend met de eigen en andermans veiligheid, de wetgeving en met de bedrijfseigen procedures.

- Het ontvangen en controleren van minimum 2 leveringen, waarbij de EVC-kandidaat:
    - de levering vergelijkt met de bestelbon en andere formulieren,
    - de levering registreert,
    - de kwaliteit van de levering evalueert (versheid, beschadigingen, gebreken, aantastingen,…),
    - leveringen die niet voldoen, meldt volgens de bedrijfseigen richtlijnen,

    - de goederen en producten opslaat volgens de gangbare principes (koeling, ‘first in first out’,…).

- Het professioneel behandelen van minimum 1 klacht van een klant waarbij de EVC-kandidaat:
    - de klant op een deskundig manier onthaalt,
    - actief en empathisch luistert om een beeld te kunnen vormen van het soort klacht,
    - een oplossing voorstelt in het kader van de behoefte van de klant volgens de bedrijfseigen procedures,
    - nagaat of het voorstel voor de klant een oplossing biedt,
    - indien nodig, beroep doet op de leidinggevende,
    - de klachtbehandeling deskundig afsluit volgens de bedrijfseigen procedures,
    - een verbetervoorstel doet aan de leidinggevende in functie van het voorkomen van gelijkaardige klachten.

- Het ontvangen van betalingen en bedienen van de kassa bij minimum 3 klanten, waarbij de EVC-kandidaat:
    - de kassa controleert bij het begin van het assessment en telt bij sluiting,
    - professioneel en klantgericht de kassa- en/of registratieverrichtingen uitvoert,
    - klanten helpt bij moeilijkheden met automatische betalingssystemen,
    - op een klantvriendelijke manier hulp roept in bij te lange wachtrijen,
    - diefstalbeveiliging verwijdert of deactiveert,
    - correct de verkoopprijs en de bijkomende kosten registreert,
    - klantengegevens opzoekt,
    - klantgetrouwheidssystemen, kortingen en geschenkbonnen correct toepast,
    - de verschillende betalingsmogelijkheden correct toepast,
    - adequaat reageert op fraudepogingen (bijvoorbeeld verwisselde prijs),
    - een BTW-bon of factuur volgens de wettelijke normen maakt,
    - het kassa- en/of registratiesysteem start en sluit,
    - correct wisselgeld weergeeft,
    - eenvoudige technische storingen oplost,
    - foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier corrigeert,
    - de artikels verpakt volgens het gebruik, hun aard of bestemming,
    - een geschenkbon aanmaakt.

- Het helpen van minimum 1 klant bij een automatisch kassasysteem, waarbij de EVC-kandidaat:
    - de klant begeleidt bij een automatisch kassasysteem,
    - eenvoudige technische storingen oplost,
    - foutieve registratieverrichtingen op een adequate manier corrigeert.

- Het bevoorraden en onderhouden van een afgebakende zone van de winkel, waarbij de EVC-kandidaat:
    - producten aanvult volgens de verkoop, gangbare principes (first in-first out, versheid, nieuwe collectie,…) en instructies,
    - gebreken aan de producten opmerkt en de gepaste maatregelen neemt,
    - producten permanent op een commerciële manier schikt,
    - misplaatste artikels terug legt of hangt,

    - de techniek en het materiaal afstemt op de opdracht (vegen, ontsmetten, sociale ruimte,…),
    - afval sorteert volgens de richtlijnen,
    - geen hinder veroorzaakt voor klanten bij de bevoorrading en tijdens het onderhoud.

- Het opvolgen van de voorraad en het plaatsen van bestellingen, waarbij de EVC-kandidaat kan aantonen dat hij:
    - gegevens bijhoudt over de verkoop van producten aan de hand van software voor voorraadbeheer en het plaatsen van bestellingen,
    - de voorraad telt of scant met de actuele technologieën,
    - manco's, tekorten van en teveel aan producten volgens bedrijfseigen richtlijnen meldt,
    - de hoeveelheid producten voor de bestelling berekent,
    - een bestelformulier invult,
    - de door te voeren bestelling controleert,
    - leveranciers contacteert,
    - een bestelling plaatst.

- Het vaststellen van de aankoopwensen en het adviseren over de producten en diensten volgens de commerciële regels van de organisatie bij minimum 3 klanten waarvan 2 Nederlandstalige klanten en 1 Franstalige of Engelstalige klant, waarbij de EVC-kandidaat:
    - inschat wanneer de klant wil worden geholpen,
    - vloeiend en spontaan (open) vragen stelt over de wens van de klant zonder merkbaar naar uitdrukkingen te hoeven zoeken,
    - online activiteiten en klantencontact in de winkel kan combineren,
    - zich empathisch opstelt ten opzichte van klanten,
    - zich aan diverse klantenpopulaties (leeftijd, origine, taal, …) aanpast,
    - de wens van de klant vertaalt naar de mogelijkheden van het assortiment,
    - informatie geeft over de kenmerken van de artikels (werking, gebruik,…) en de voordelen voor de klant in functie van zijn wensen,
    - voor productbeleving en winkelbeleving zorgt,
    - informatie opzoekt in aanwezigheid van de klant,
    - artikels demonstreert of toont,
    - artikels aanraadt in functie van de wensen van de klant,
    - informatiemateriaal meegeeft (stalen, brochures,...),
    - rekening houdt met de identiteit van de retailer,
    - bedrijfseigen diensten aanbiedt (afspelden, wegen, monteren…),
    - prijsverschillen, kortingen,...berekent.

- Het afsluiten van minimum 2 verkopen, waarbij de EVC-kandidaat:
    - de klant stimuleert tot een aankoopbeslissing,
    - aanvullende producten voorstelt (meerverkoop),
    - de klant informeert over de diensten bij/na verkoop (herstel, levering, gratis krediet, getrouwheidskaart, ...),
    - minimum 1 bestelling plaatst volgens de bedrijfseigen procedures.

- Het uitvoeren van minimum 2 na-verkoop diensten volgens de richtlijnen (inwisselen, terugsturen naar de leveranciers, terugbetaling, versturen voor herstel, ...), waarbij de EVC-kandidaat:

- klanten met retourartikelen op een deskundig manier onthaalt,
- de retourartikelen in het kassa- of registratiesysteem registreert,
- een commerciële beslissing neemt i.f.v het bevorderen van klantentevredenheid en volgens de bedrijfseigen procedure,
- de retour afhandelt volgens de bedrijfseigen richtlijnen (terugsturen, vernietigen, herstellen…).

De volgende rubrieken zijn richtinggevend. Er kan gemotiveerd afgeweken worden van onderstaande rubrieken.

3.2 Meest aangewezen methode(s)

Het assessment bestaat uit de combinatie van:

- Directe observatie in een beroepsrelevante context in een authentieke of gesimuleerde setting, aangevuld met praktijkgerichte bevraging,
- Casus, aangevuld met praktijkgerichte bevraging.

3.3 Relevante infrastructuur en materiaal

- Een ruimte die alle mogelijkheden biedt om de competenties van de beroepskwalificatie te beoordelen (o.a. een winkelruimte,…).
- Alle benodigde producten en materieel om de opdracht uit te voeren, zijn voorhanden (o.a. kassa met automatisch betalingssysteem, automatisch kassasysteem, computer met kantooreigen software voor voorraadbeheer, beveiligingssystemen,…).
- Alle benodigde beschermingsmiddelen om de opdracht uit te voeren, zijn voorhanden.

3.4 Indicatie van minimale en maximale tijdsduur

De duurtijd van de proeven bedraagt minimaal 4 uur en maximaal 6 uur.

3.5 Beoordelaars per kandidaat

Er kunnen maximaal 2 personen tegelijk per beoordelaar worden beoordeeld.

4. Kwaliteitsbepalingen

- De assessmentmethode en het bijhorend assessmentinstrument is geschikt voor het beoordelen van competenties uit de beroepskwalificatie.
- De EVC-kandidaat krijgt, voorafgaand aan het assessment, alle nodige informatie (verloop van het assessment, tijdsduur van het assessment,…) om het assessment goed te kunnen aanvatten.
- Het moet voor de beoordelaar duidelijk zijn wat het verloop van het assessment is, welke rol de beoordelaar heeft en welke positie ingenomen wordt (deontologische afspraken,…). Er wordt aangegeven wanneer de beoordelaar moet ingrijpen (bv. indien er groot gevaar ontstaat voor de veiligheid van de kandidaat of mogelijks zware beschadiging van de machines/materiaal/mensen, wordt de proef voortijdig stopgezet en is het resultaat negatief).
- Elke competentie wordt afdoende getoetst (meermaals, methodenmix,…). Het assessmentinstrument beoogt een kwaliteitsvol (authentiek, valide, betrouwbaar, transparant, eerlijk en bruikbaar) assessment.
- Het assessment (procedure, methode, criteria) verloopt voor alle kandidaten op een gelijkaardige manier. We denken bijvoorbeeld aan opzet, moeilijkheidsgraad,…

- Binnen het assessment kunnen meerdere beoordelingsmethodieken gehanteerd worden. Elke beoordelingsmethodiek moet nauwkeurig beschreven worden en minstens de 4 onderstaande rubrieken omvatten:
    - Items waarop de kandidaat beoordeeld wordt volgens de beroepskwalificatie (kennis, uitvoering, afwerking, werkhouding, …)
    - Wijze van beoordeling die een eenduidige beoordeling mogelijk maakt (bv. Puntenschaal)
    - Criteria (handelingen die observeerbaar moeten gesteld worden, welke elementen in het antwoord zeker aanwezig moeten zijn,…) en te behalen score per criterium in een verbetersleutel
    - Een vooraf bepaalde norm/maatstaf (cesuur) die de beoordelaar gebruikt om te oordelen of een kandidaat al dan niet geslaagd is.
- Er is een eenduidige neerslag beschikbaar voor de beoordelaars met scoringsrubrieken en criteria.
- Het assessment kan in delen verlopen die in de tijd al dan niet aaneengesloten zijn. Het assessment start als de kandidaat de eerste opdracht ontvangt en stopt als de kandidaat de laatste proef volledig heeft afgelegd en de kandidaat op de hoogte is van het eindresultaat. De periode waarbinnen het assessment moet afgerond zijn, bedraagt 2 maanden (inclusief vakantieperiodes).

5. Resultaat van de beoordeling

De kandidaat krijgt na het succesvol doorlopen van het assessment

- een bewijs van beroepskwalificatie ‘Winkelverkoper’ van niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur/niveau 4 van het Europees kwalificatiekader
    - wordt uitgereikt na het slagen voor het geheel van de competenties zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.
- een bewijs van competenties
    - wordt uitgereikt na het slagen voor minstens één competentie zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.