

Bijlage 1c

Funcatiebeschrijvingen FUWAM per 1 juli 2016

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Automatisering

	Funcatieniveau E	Funcatieniveau F	Funcatieniveau G
Aard van de functie	Ondersteunen van gebruikers en beheren van beheren van hard- en software. Dit omvat o.a. eerstelijnsondersteuning aan de winkels en magazijn(en) bij een optimaal gebruik van kassa's, overige geautomatiseerde apparatuur en software. Daarnaast verrichten van helpdesk activiteiten, hierbij gaat het soms om het oplossen van niet vaak voorkomende problemen.	Ontwerpen en ontwikkelen van applicaties en beheren van hard- en software. Dit omvat o.a. begeleiden van automatiseringsprojecten, inventariseren van wensen/problemen van gebruikers. Hierbij gaat het om oplossen van redelijk tot moeilijke en erg verschillende problemen.	Optimaliseren van ontworpen en ontwikkelde applicaties en ondersteunen van het management bij aanschaf van hard- en software. Dit omvat o.a. begeleiden van automatiseringsprojecten, inventariseert wensen/-problemen van gebruikers. Hierbij gaat het om oplossen van redelijk moeilijke en erg verschillende problemen. Is betrokken bij beleidskeuzes.
	Kennis op HAVO/MBO-niveau, aangevuld met een oriëntatie op de interne automatiseringsinfrastructuur en enkele vakgerichte cursussen. Bijblijven op het vakgebied.	Kennis op MBO-niveau, aangevuld met enkele AMBI-modules, systeemgerichte cursussen en kennis van de interne automatiseringsinfrastructuur. Bijblijven op het vakgebied.	Kennis op HBO-niveau, aangevuld met enkele AMBI-modules, systeemgerichte cursussen en diepgaande kennis van de interne automatiseringsinfrastructuur. Bijblijven op het vakgebied.
Werkwijze	Is binnen zich aandienende zaken en eventuele deadlines vrij om de eigen tijd in te delen. Bepaalt overige prioriteiten veelal zelf. Enige creativiteit is vereist bij het verhelpen van storingen. De te nemen beslissingen kunnen meestal op basis van enige ervaring worden genomen, en vereisen technisch inzicht en specialistische kennis.	Is binnen zich aandienende zaken en eventuele deadlines vrij om de eigen tijd in te delen. Bepaalt overige prioriteiten veelal zelf. Analyseert en adviseert op het gebied van probleemoplossingen, systeemaanpassingen en nieuwe ontwikkelingen. Inventiviteit en creativiteit zijn vereist bij het oplossen van systeemtechnische problemen. De te nemen beslissingen kunnen meestal op basis van ervaring worden genomen, en vereisen aanmerkelijk technisch inzicht en redelijk vergaande specialistische kennis.	Is vrij om de eigen tijd in te delen, houdt hierbij rekening met acute problemen/storingen. Analyseert en adviseert op het gebied van beleidsbeslissingen, probleemoplossingen, systeemaanpassingen en nieuwe ontwikkelingen. Inventiviteit en creativiteit zijn vereist bij het oplossen van systeemtechnische problemen. De te nemen beslissingen kunnen meestal op basis van minimaal 1 jaar ervaring worden genomen en vereisen aanmerkelijk technisch inzicht en nogal vergaande specialistische kennis. Dient het effect op korte en lange termijn te overzien voor het hele bedrijf.
	Heeft contacten met gebruikers op verschillende niveaus in de winkels en magazijn(en) en op het hoofdkantoor, gericht op het verhelpen van storingen en een vlotte voortgang.	Heeft contacten met gebruikers op verschillende niveaus, vooral op het hoofdkantoor, gericht op een optimale werking en gebruikmaking van de systemen en het oplossen van storingen en problemen.	Heeft contacten met gebruikers op verschillende niveaus (inclusief management), vooral op het hoofdkantoor, gericht op een optimale werking en gebruikmaking van de systemen en het oplossen van storingen en problemen. Geeft leiding aan een medewerker.
Zakelijk risico	Heeft contacten met leveranciers over bestellingen, technisch onderhoud en het oplossen van storingen, van belang voor een zo optimaal mogelijke dienstverlening naar de gebruikers.	Heeft contacten met leveranciers en automatiseringsbureaus over bestellingen, technische ondersteuning en het oplossen van storingen, van belang voor een optimale configuratie en functionaliteit van systemen.	Heeft regelmatig contacten met leveranciers en automatiseringsbureaus over technische aspecten met betrekking tot bestellingen, onderhoud en het oplossen van storingen, van belang voor een optimale werking en gebruikmaking van de infrastructuur/computersystemen.
	Fouten tijdens de werkzaamheden leiden tot vertraging met als gevolg irritatie bij winkel-, magazijn-personeel en klanten. Enige discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsgegevens.	Fouten tijdens de werkzaamheden leiden tot een niet optimale werking van de systemen, verkeerde aanpassingen in software/applicaties, vertragingen en financiële schade. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsgegevens.	Fouten tijdens de werkzaamheden leiden tot een niet optimale werking van de infrastructuur/computersystemen, verkeerde aanpassingen in software/applicaties, vertragingen en aanzienlijk rendementsverlies en financiële schade. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijk bedrijfsgegevens.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoop

	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 labelen van artikelen, aanvullen en ordenen van vakken.	Helpen van klanten en het uitvoeren van diverse voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, voorraadbeheer en etaleren en presenteren van artikelen.	Adviseren en verkopen aan klanten en het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, etaleren, presenteren en herindelen van het assortiment en bewaken van de voorraad.
	Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met enige oriëntatie op het werk.	Kennis op VMBO-C/HAVO-niveau, aangevuld met assortimentskennis en kennis van de werking van de kassa.	Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO- opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur). Daarnaast kennis van het gehele assortiment en van de werking van de kassa. Enige mate van bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk.
Werkwijze	Werkt volgens gekende routines en/of instructies van de leidinggevenden 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 kassa-afhandeling. 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 afrekenen, 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 afrekenen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoop

	Functieniveau D	Functieniveau E
Aard van de functie	Adviseren en verkopen aan klanten en uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkel-verkoop, 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 materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur). 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 materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Specialist). 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 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 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 afrekenen 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 afrekenen 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.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoop

	Functieniveau A (Warenhuis)	Functieniveau B (Warenhuis)	Functieniveau C (Warenhuis)
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, aanvullen en ordenen van vakken.	Helpen van klanten en het uitvoeren van diverse voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, voorraadbeheer en etaleren en presenteren van artikelen.	Adviseren en verkopen aan klanten en het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. zo snel mogelijk presenteren van binnengekomen artikelen, aanvullen van de collectie uit het magazijn, het demonstreren van artikelen en eventueel het verrichten van paskamerwerkzaamheden.
	Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met enige oriëntatie op het werk.	Kennis op VMBO-C/HAVO-niveau, aangevuld met assortimentskennis en kennis van de werking van de kassa.	Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen (door een vakgerichte MBO- opleiding). Daarnaast kennis van het hele assortiment en van de werking van de kassa. Ontwikkelingen worden bijgehouden via informatie vanuit het hoofdkantoor.
Werkwijze	Werkt volgens gekende routines en/of instructies van de leidinggevenden en is bij klantcontact 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, kassa-afhandeling en presentatie van artikelen. Kan binnen bepaalde kaders beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld aanpassingen in de presentatie en het retour nemen van artikelen. 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 beantwoording van vragen, 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 afrekenen, 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 afrekenen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoop

	Functieniveau C (Sport)	Functieniveau D (Sport)	Functieniveau E (Sport)
Aard van de functie	Adviseren en verkopen aan klanten en het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkerverkoop in het betreffende sportvak, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, etaleren, presenteren en herindelen van het assortiment en bewaken van de voorraad.	Adviseren en verkopen aan klanten en uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkerverkoop in het betreffende sportvak/meerdere sportvakken, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, bewaken van de voorraad 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 de winkerverkoop in meerdere sportvakken, 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 Detex Sportvak Adviseur of MBO Handel. Kennis van de sporten is van essentieel belang. Enige mate van bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en modetrends in de sport is noodzakelijk.	Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met Detex Sportvak Specialist. Kennis van minimaal 2 assortiments-specialisaties (Wintersport, Skaten, Outdoor, Racketsport, Sportschoenen, Sportkleding). Kennis van de sporten is van essentieel belang. Bijblijven op gebied van ontwikkelingen en modetrends in de sport is noodzakelijk.	Kennis op MBO-niveau, aangevuld met Detex Sportvak Specialist. Kennis van meerdere assortimentsspecialisaties (Wintersport, Skaten, Outdoor, Racketsport, Sportschoenen, Sportkleding). Kennis van sporten is van essentieel belang. Bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en modetrends in sport is noodzakelijk
Werkwijze	Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klant-benadering en kassa-afhandeling. Kan binnen bepaalde kaders beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld aanpassingen in de presentatie, het verlenen van kortingen, etc. Voor het oplossen van voorkomende problemen is tenminste 3 jaar ervaring in de functie vereist.	Werkt volgens bepaalde procedures. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het 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 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 en artikelen en mate van afprijzing voor de opruiming.
	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.	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 en verkoop. Onderzoekt wat de klant wil.	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 afrekenen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.	Onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.	Onjuist benaderen en adviseren van klanten, fouten bij het afrekenen en niet nakomen van gemaakte afspraken (over bestellingen en reparaties) kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is groot door voornamelijk zelfcontrole.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoopleiding

	Functieniveau C	Functieniveau D	Functieniveau E
Aard van de functie	Uitvoeren en gedeeltelijke coördinatie van alle werkzaamheden binnen een afdeling van een winkel of binnen een kleine winkel. Daarnaast uitvoeren van diverse personele taken, zoals inwerken van medewerkers en plannen van de bezetting.	Uitvoeren en coördineren van alle werkzaamheden binnen een afdeling van een winkel, of assisteren bij het leiden van alle werkzaamheden binnen een kleine winkel. Daarnaast uitvoeren van diverse personele taken, zoals inwerken en motiveren van medewerkers en plannen van de bezetting.	Coördineren van alle werkzaamheden binnen een winkel. Daarnaast uitvoeren van diverse personele taken, zoals selectie, aanname en ontslag van medewerkers, inwerken, opleiden en motiveren van medewerkers en het voeren van functioneringsgesprekken.
	Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur). Daarnaast kennis van het gehele assortiment en van de werking van de kassa.	Kennis op MBO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur of Detex Mode Specialist). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, van de werking van de kassa en van diverse procedures.	Kennis op MBO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur of Detex Mode Specialist). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, van de werking van de kassa en van diverse procedures.
Werkwijze	Werkt volgens bepaalde presentatieprocedures maar mag eigen ideeën naar voren brengen. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van de werkwijze. Leidinggevende is gewoonlijk bereikbaar. Kan beslissingen nemen ten aanzien van de presentatie van artikelen of het verlenen van korting. De te nemen beslissingen zijn vooral van praktische aard en kunnen zelfstandig genomen worden na de inwerktijd.	Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering en klachtenbehandeling. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. Toezicht is niet permanent, leidinggevende is gewoonlijk bereikbaar. De te nemen beslissingen kunnen meestal zelfstandig worden genomen na de inwerktijd.	Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering, klachtenafhandeling, slecht verkopende artikelen en ten aanzien van het opleiden van medewerkers. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. De te nemen beslissingen kunnen op basis van enige ervaring meestal zelfstandig worden genomen.
	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en in mindere mate binnen de organisatie, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. Stuurt een enkele medewerker aan.	Heeft contacten met collega's, ook van andere afdelingen, binnen de organisatie, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Assisteert de leidinggevende en vervangt deze bij diens afwezigheid.	Heeft voornamelijk contacten met collega's, ook van andere afdelingen en af en toe met leidinggevend, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van de werkprocessen. Geeft leiding aan circa 5 medewerkers (fte).
Zakelijk risico	Heeft intensieve klantcontacten, gericht op serviceverlening advisering en verkoop. Daarnaast contacten met leveranciers.	Heeft intensieve klantcontacten, gericht op serviceverlening advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Daarnaast contacten met leveranciers.	Heeft klantcontacten, ook veeleisende klanten of klanten met klachten, gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Daarnaast contacten met leveranciers en dienstverleners.
	Fouten bij het niet goed uitvoeren van administratieve taken en controles, het onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot ontevreden klanten en omzet- en imagooverlies.	Fouten bij het leidinggeven, het niet goed uitvoeren van administratieve taken en controles en het onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot ontevreden klanten en omzet- en imagooverlies.	Fouten bij het leidinggeven, het niet goed uitvoeren van administratieve taken en controles, het onjuist benaderen en advisering van klanten en fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot financiële schade, bezettingsproblemen, ontevreden klanten en omzet- en imagooverlies.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoopleiding

	Functieniveau F	Functieniveau G	Functieniveau H
Aard van de functie	Coördineren van alle werkzaamheden binnen een middelgrote winkel met een breed assortiment. Daarnaast uitvoeren van diverse personele taken, zoals selectie, aanname en ontslag van medewerkers, inwerken, opleiden en motiveren van medewerkers en het voeren van functioneringsgesprekken.	Begeleiden van alle werkzaamheden binnen één grote winkel of van enkele (3-7) winkels, bewaken van gestelde doelen voor omzet en resultaat en (mede) initiëren van het verkoopbeleid. Daarnaast worden vele personele taken uitgevoerd, zoals selectie, aanname en ontslag van medewerkers, begeleiden en opleiden van medewerkers en het voeren van functioneringsgesprekken.	Begeleiden van alle werkzaamheden binnen een aantal (5-12) winkels, bewaken van gestelde doelen voor omzet en resultaat en initiëren van het verkoopbeleid. Daarnaast uitvoeren van vele personele taken, zoals selectie, aanname en ontslag van medewerkers, begeleiden van filiaalmanagers en het voeren van functioneringsgesprekken.
	Kennis op MBO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur of Detex Mode Specialist). Daarnaast een managementopleiding en kennis van het gehele assortiment, van de werking van de kassa en van diverse procedures.	Kennis op minimaal MBO-niveau, aangevuld met een managementopleiding en cursussen op het vakgebied. Daarnaast kennis van het gehele assortiment, systemen etc.	Kennis op MBO/HBO-niveau, aangevuld met managementopleidingen en cursussen op het vakgebied. Daarnaast kennis van het gehele assortiment, systemen etc.
Werkwijze	Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering, klachtenafhandeling, slecht verkopende artikelen en ten aanzien van het opleiden van medewerkers. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. De te nemen beslissingen kunnen veelal op basis van minimaal 1 jaar ervaring in een leidinggevende functie zelfstandig worden genomen.	Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van klachtenafhandeling, slecht verkopende artikelen en ten aanzien van het opleiden van medewerkers. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de winkelpresentatie, de werkwijze en bepaalde procedures. De te nemen beslissingen kunnen veelal op basis van minimaal 1 jaar als filiaalmanager zelfstandig worden genomen.	Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van beleidsvraagstukken en personele vraagstukken. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de winkel-uitstraling en bepaalde procedures en/of systemen. De te nemen beslissingen kunnen veelal op basis van enkele jaren ervaring als junior regiomanager zelfstandig worden genomen.
	Heeft contacten met leidinggevend en andere afdelingen binnen de organisatie, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van de werkprocessen. Geeft leiding aan circa 10 medewerkers (fte).	Heeft contacten met leidinggevend en andere afdelingen binnen de organisatie en met filiaalmanagers en medewerkers in de winkel(s), gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van de werkprocessen. Tact en overtuigingskracht zijn vereist. Geeft leiding aan circa 30 medewerkers (fte).	Heeft contacten met bijna alle leidinggevend en andere afdelingen binnen de organisatie, met filiaalmanagers en medewerkers in de winkels, gericht op een efficiënte voortgang, bijsturing, informatie-uitwisseling en beleidsvoorbereiding. Tact en overtuigingskracht zijn vereist. Geeft leiding aan circa 50 medewerkers (fte), die geografisch zijn verspreid.
Zakelijk risico	Heeft klantcontacten, ook veeleisende klanten of klanten met klachten, gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Daarnaast contacten met leveranciers en dienstverleners.	Heeft contacten met dienstverleners en instanties gericht op informatie-inwinning, voorraadbeheersing en het invullen van vacatures. Daarnaast, indien nodig, klantcontacten.	Heeft indien nodig contacten met dienstverleners en instanties gericht op informatie-inwinning, voorraadbeheersing en het invullen van vacatures. Daarnaast incidenteel klantcontacten.
	Fouten bij het leidinggeven, het niet goed uitvoeren van administratieve taken en controles en het onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot financiële schade, bezettingsproblemen, ontevreden klanten en omzet- en imagoverlies.	Fouten bij het leidinggeven, het niet goed uitvoeren van administratieve taken en controles, een onjuiste klantbenadering en een verkeerde winkeluitstraling kunnen leiden tot financiële schade, ontevreden klanten, omzet- en imagoverlies en een negatief effect op het rendement.	Fouten bij het leidinggeven, foutieve prognoses, een onjuiste klant-benadering en een verkeerde winkel-uitstraling kunnen leiden tot financiële schade, ontevreden klanten, omzet- en imagoverlies en een negatief effect op het rendement.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoopleiding

	Functieniveau I
Aard van de functie	Begeleiden van alle werkzaamheden binnen een groot aantal (10-18) winkels, realiseren van gestelde doelen voor omzet en resultaat en het bepalen van het verkoopbeleid. Daarnaast worden personele taken uitgevoerd en in samenwerking met de afdeling P&O een goed personeelsbeleid gewaarborgd.
	Kennis op HBO-niveau (managementopleiding, NIMA-A opleiding en vakgerichte cursussen), aangevuld met kennis van het gehele assortiment, systemen etc.
Werkwijze	Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van beleidsvraagstukken en personele vraagstukken. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de winkeluitstraling en bepaalde procedures en/of systemen. De te nemen beslissingen kunnen veelal op basis van een aantal jaren ervaring in een leidinggevende functie zelfstandig worden genomen.
	Heeft contacten met directie, management en met filiaalmanagers en medewerkers in de winkels, gericht op een efficiënte voortgang, bijsturing, informatie-uitwisseling en beleidsvoorbereiding. Tact en overtuigingskracht zijn vereist. Geeft leiding aan circa 110 medewerkers (fte), die geografisch zijn verspreid.
Zakelijk risico	Heeft indien nodig contacten met dienstverleners en instanties gericht op informatie-inwinning, voorraadbeheersing en het invullen van vacatures. Daarnaast incidenteel klantcontacten.
	Fouten bij het leidinggeven, foutieve prognoses, een onjuiste klant-benadering en een verkeerde winkel-uitstraling kunnen leiden tot financiële schade, ontevreden klanten, omzet- en imagoverlies en een negatief effect op het rendement.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Webshop

	Populaire versie B	Populaire versie C	Populaire versie D
Aard van de functie	Uitvoeren van enkele eenvoudige administratieve of ondersteunende deeltaken rondom de internetverkoop, zoals registreren van online bestellingen, bijhouden van het klantenbestand of verzenden van standaardberichten (orderbevestigingen) aan klanten. De werkzaamheden zijn overheersend routinematig van aard.	Uitvoeren van een aantal (administratieve) deeltaken binnen één aandachtsgebied, die betrekking hebben op internetverkoop, zoals verwerken van online bestellingen, beheren van de orders, (telefonisch of via e-mail) beantwoorden van (eenvoudige) klantvragen, dan wel het fotograferen van producten. De werkzaamheden zijn voor het belangrijkste deel nog van routinematige aard.	Uitvoeren van verschillende uiteenlopende deeltaken, die betrekking hebben op internetverkoop, zoals up to date houden van de webshop, beantwoorden van lastige klantvragen (e-mail en telefoon), verifiëren van betalingen, verwerken van retouren, dan wel het fotograferen van producten, standaard nabewerken en plaatsen van de foto's en het opstellen van de (product)omschrijving. Routinematige werkzaamheden komen beperkt voor.
	Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met een oriëntatie op het werk.	Kennis op MBO-niveau, aangevuld met een oriëntatie op het werk en de administratieve processen.	Kennis op MBO-niveau, aangevuld met enkele op de functie toegespitste cursussen en kennis van de (administratieve) processen.
Werkwijze	De tijdsindeling wordt bepaald door de binnenkomende bestellingen. Daarbinnen kan zelf de volgorde van de deelwerkzaamheden worden bepaald. Is voor de werkaanpak gebonden aan het administratieve systeem en interne administratieve procedures. Kan zelf initiatief ontplooiën met betrekking tot het signaleren van onduidelijkheden in bestellingen. De te nemen eenvoudige beslissingen kunnen met enige inwerktijd en bedrijfsoriëntatie worden genomen.	De tijdsindeling wordt bepaald door de binnenkomende bestellingen en klantvragen. Deelt daarbinnen zelf de tijd in. Prioriteiten worden deels in overleg bepaald. Is voor de werkaanpak gebonden aan interne (administratieve) procedures, richtlijnen en voorschriften. Ontplooi zelf initiatieven met betrekking tot het achterhalen van onduidelijkheden (in bestellingen). Neemt praktische beslissingen die op basis van enige ervaring genomen kunnen worden.	De tijdsindeling wordt deels bepaald door de binnenkomende vragen/producten en vaststaande momenten. Deelt daarbinnen zelf de tijd in en bepaalt zelf prioriteiten. Is voor de werkaanpak deels gebonden aan interne procedures en richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering. Bepaalt zelf de aanpak bij lastige klantvragen/klachten en probleemsituaties. Initiatief en creativiteit zijn van belang. Neemt praktische/operationele beslissingen die op basis van enige ervaring en interpretatie genomen kunnen worden.
	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, gericht op een juiste verwerking van gegevens en een onbelemmerde voortgang van het werk.	Heeft voornamelijk contacten met collega's van de eigen afdeling en af en toe collega's van andere afdelingen, gericht op een juiste verwerking van gegevens, het achterhalen van informatie voor de beantwoording van (eenvoudige) klantvragen en een onbelemmerde voortgang van het werk.	Heeft contacten met collega's van verschillende afdelingen, gericht op informatie uitwisseling, een tijdige en juiste verwerking van gegevens/producten en een efficiënte voortgang van het werk.
Zakelijk risico	Heeft oppervlakkige contacten met klanten, gericht op eenvoudige informatieoverdracht.	Heeft contacten met klanten, gericht op informatieoverdracht, het beantwoorden van (eenvoudige) vragen of het achterhalen van onduidelijkheden in bestellingen.	Heeft contacten met klanten en leveranciers, gericht op informatieoverdracht, het beantwoorden van lastige vragen, behandelen van klachten, uitzoeken van afwijkingen of afstemming van lopende zaken.
	Fouten in de verrichte werkzaamheden kunnen leiden tot vertraging in de voortgang en irritaties bij klanten.	Fouten in de verrichte werkzaamheden kunnen leiden tot vertraging in de voortgang en irritaties bij klanten. Enige financiële schade kan optreden. Discretie is vereist ten aanzien van beperkte vertrouwelijke klantgegevens.	Fouten in de verrichte werkzaamheden kunnen leiden tot onjuiste informatie op de website of richting klanten met als gevolg vertraging van de voortgang, irritaties bij klanten en eventueel financiële schade (gemiste omzet). Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke (financiële) klantgegevens.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Webshop

	Populaire versie E
Aard van de functie	Uitvoeren van verschillende (creatieve) taken die betrekking hebben op de internetverkoop, zoals organiseren van fotosessies, fotograferen van producten, nabewerken en plaatsen van de foto's, opstellen van de (product)omschrijving, vormgeven van presentatiemateriaal voor onder andere de website/webshop en het opmaken van advertenties. De werkzaamheden omvatten wisselende onderwerpen.
	Kennis op minimaal MBO-niveau, aangevuld met vakgerichte cursussen. Dient bij te blijven op het vakgebied.
Werkwijze	Deelt de tijd in op basis van de opdrachten, deadlines en overige vaststaande momenten. Bepaalt zelf prioriteiten. Is voor de werkaanpak deels gebonden aan interne voorschriften en procedures. Moet hierbinnen creatief en inventief zijn ten aanzien van de passende styling en de wijze van optimale weergave (fototechnisch). Neemt operationele/organisatorische beslissingen die op basis van kennis en ervaring (tenminste 3 jaar) zelf genomen kunnen worden.
	Heeft regelmatig contact met collega's (en leidinggevenden van) verschillende afdelingen, gericht op informatie uitwisseling, een tijdige en juiste vormgeving van producten en communicatie-uitingen en een efficiënte voortgang van het werk.
Zakelijk risico	Heeft contacten met leveranciers en (dienstverlenende) organisaties, gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en eventueel uitbesteden van werkzaamheden.
	Fouten in de verrichte werkzaamheden kunnen leiden tot interne en externe irritaties, communicatieverstoringen en eventueel financiële schade. Enige imagoschade kan optreden. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke (financiële) gegevens.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Etaleren

	Functieniveau A	Functieniveau B	Functieniveau C
Aard van de functie	Uitvoeren van eenvoudige display werkzaamheden, o.a. artikelen correct plaatsen. Daarnaast opdoen van kennis en ervaring bij het ondersteunen van de etaleurs bij het inrichten van winkels en etalages.	Uitvoeren van eenvoudige display werkzaamheden, o.a. presentaties maken in de winkel. Daarnaast ondersteunen van de etaleurs bij het inrichten van winkels en etalages.	Zorgdragen voor het voorbereiden, mede plannen, inrichten en uitvoeren van de winkelpresentatie door o.a. winkelbezoeken, daarbij rekening houdend met collectie/stijl, merk en kleur. Daarnaast begeleiden van medewerkers.
	Kennis op VMBO-C niveau, in opleiding NIMETO, CIBAP of St. Lucas.	Kennis op VMBO-C niveau, bij voorkeur NIMETO, CIBAP of St. Lucas, aangevuld met de cursus Visual merchandising. Is op de hoogte van magazines over trends en mode-detailhandel.	Kennis op MBO-niveau, bij voorkeur NIMETO, CIBAP of St. Lucas, aangevuld met de cursus Visual merchandising. Bijblijven door het bezoeken van een enkele vakbeurs en het observeren van trends.
Werkwijze	De tijd wordt ingedeeld door de etaleur/leidinggevende, die een week- en dagplanning opstelt. Is gebonden aan de vormgeving en aanpak die door de leidinggevende is bepaald. Toezicht aan de hand van dagelijks overleg met leidinggevende. De te nemen eenvoudige, met name creatieve, beslissingen zijn eenvoudig van aard en kunnen na een korte inwerktijd zelfstandig worden genomen.	De tijd wordt ingedeeld door de leidinggevende, die een week- en dagplanning opstelt. Daarbinnen kan zelf de volgorde worden bepaald. Is gebonden aan (presentatie) richtlijnen en procedures. Draagt zorg voor de uitvoering, rekening houdend met specifieke winkelkenmerken. Toezicht aan de hand van regelmatig overleg met leidinggevende. De te nemen creatieve beslissingen kunnen na enige inwerktijd zelfstandig worden genomen.	De tijd wordt gedeeltelijk zelf ingedeeld, rekening houdend met de seizoenen en acties. De bezoeken aan de winkels lopen via een vast patroon. Draagt zorg voor de uitvoering en kiest de optimale mogelijkheden per winkel, rekening houdend met specifieke winkelkenmerken. Is gebonden aan (presentatie) richtlijnen en procedures. De te nemen creatieve beslissingen kunnen op basis van enige ervaring in het vakgebied doorgaans zelfstandig worden genomen.
	Heeft contacten met collega's binnen de etaleerafdeling en op de winkelvloer, gericht op een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden.	Heeft contacten met collega's binnen de etaleerafdeling en op de winkelvloer, gericht op een optimale winkelpresentatie, een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling.	Heeft contacten met directie en collega's binnen de etaleer-afdeling en op de winkelvloer, gericht op een optimale winkelpresentatie, een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling. Instrueert, coördineert en controleert de werkzaamheden van enkele etaleurs (2 à 3).
Zakelijk risico	Heeft terloops klantcontacten; verwijst hen door.	Heeft incidenteel klantcontacten wanneer zij zich tot de functionaris wenden met vragen.	Heeft klantcontacten wanneer zij zich tot de functionaris wenden met vragen.
	Niet juist opvolgen van aanwijzingen kan leiden tot beschadiging van artikelen en/of decoratiemateriaal en onjuiste uitvoering van de richtlijnen voor winkel- en artikelpresentatie.	Onzorgvuldig handelen kan leiden tot beschadiging van artikelen en/of decoratiemateriaal en onjuiste uitvoering van de richtlijnen voor winkel- en artikelpresentatie.	Onzorgvuldig handelen kan leiden tot beschadiging van artikelen en/of decoratiemateriaal en een slechte winkel- en artikelpresentatie.
Werk-omstandigheden	De etalageruimten zijn soms klein en ontoegankelijk. Er moet veelvuldig zwaar decoratiemateriaal en zware artikelen verplaatst worden. Veel staan lopen, tillen en bukken.	De etalageruimten zijn soms klein en ontoegankelijk. Er moet veelvuldig zwaar decoratiemateriaal en zware artikelen verplaatst worden. Veel staan lopen, tillen en bukken.	De etalageruimten zijn soms klein en ontoegankelijk. Er moet veelvuldig zwaar decoratiemateriaal en zware artikelen verplaatst worden. Veel staan, lopen, tillen en bukken. Neemt deel aan het verkeer.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Etaleren

	Functieniveau D	Functieniveau E	Functieniveau F
Aard van de functie	Zorgdragen voor een optimale winkelpresentatie in enkele filialen door o.a. voorbereiden, mede plannen, bezoeken van winkels, inrichten (daarbij rekening houdend met collectie/stijl, merk en kleur) en controleren. Daarnaast begeleiden en instrueren van medewerkers.	Coördineren en bewaken van etaleerwerkzaamheden in diverse filialen door o.a. het aandragen voor onderdelen van een presentatie- en etaleerplan, het overdragen van dit plan aan het etaleer- en verkoopteam, maken van week- en dagplanningen voor de uitvoering van werkzaamheden en mede uitvoeren van de activiteiten. Daarnaast leidinggeven aan een Etaleerteam.	Coördineren en bewaken van etaleerwerkzaamheden in diverse filialen door o.a. het mede opstellen van een presentatie- en etaleerplan, het overdragen van dit plan aan het etaleer- en verkoopteam, maken van week- en dagplanningen voor de uitvoering van werkzaamheden, (soms uitvoeren van de activiteiten), organiseren van promotionele activiteiten en inkopen van decoratiemateriaal. Daarnaast leidinggeven aan een Etaleerteam.
	Kennis op MBO-niveau met een gericht vakkenpakket, bij voorkeur NIMETO, CIBAP of St. Lucas, aangevuld met de cursus visual merchandising. Bijblijven door het bezoeken van enkele vakbeurs en het observeren van trends.	Kennis minimaal op MBO-niveau, daarnaast NIMETO of CIBAP en de cursus visual merchandising. Bijblijven door het bezoeken van beurzen op het gebied van etaleren en winkelinterieur.	Kennis op HBO-niveau, daarnaast NIMETO of CIBAP en de cursus visual merchandising. Bijblijven door het bezoeken van beurzen op het terrein van etaleren en winkelinterieur.
Werkwijze	De tijd wordt hoofdzakelijk zelf ingedeeld, rekening houdend met de seizoenen, acties, klantenpatronen en winkelsituaties. Kiest de optimale mogelijkheden per winkel, rekening houdend met specifieke winkelmerken en esthetische inrichting. Ontplooit zelf initiatieven binnen de richtlijnen en procedures. De te nemen creatieve beslissingen kunnen op basis van enige interpretaties en ervaring in de organisatie zelfstandig worden genomen.	De tijd wordt hoofdzakelijk zelf ingedeeld, rekening houdend met de seizoenen, acties en winkelprogramma. Bepaalt in de meeste gevallen zelf de aanpak en vormgeving, na overleg over de grote lijnen van het presentatie-plan met de Verkoopmanager. De te nemen creatieve beslissingen kunnen op basis van een jaar ervaring in het vakgebied of in een leidinggevende functie zelfstandig worden genomen.	De tijd wordt zelf ingedeeld, rekening houdend met de seizoenen, acties en winkelprogramma. Bepaalt zelf de aanpak en vormgeving, na overleg over de grote lijnen van het presentatieplan met Inkoop- en Verkoopmanagement en Directie. De te nemen beslissingen kunnen op basis op enkele jaren ervaring in het vakgebied en in een leidinggevende functie zelfstandig worden genomen.
	Heeft contacten met directie, leiding van het filiaal en collega's binnen de etaleerafdeling en op de winkelvloer, gericht op een optimale presentatie van de winkels, een effectief en efficiënt verloop van de werkzaamheden en goede informatie-uitwisseling. Instrueert, coördineert en controleert de werkzaamheden van enkele etaleurs.	Heeft contacten met directie, leiding en medewerkers binnen de etaleerafdeling en met verschillende niveaus binnen de afdelingen Inkoop, Verkoop, Logistiek en Technische Dienst, gericht op een optimale presentaties van de winkels, een goed functioneren van de eigen afdeling en informatie-uitwisseling. Geeft leiding aan circa 8 medewerkers (fte). De medewerkers zijn enigszins geografisch verspreid.	Heeft contacten met directie en medewerkers binnen de etaleerafdeling en met afdelingen Inkoop, Verkoop, Logistiek en Technische Dienst, gericht op een optimale presentatie van de winkels, een goed functioneren van de eigen afdeling en informatie-uitwisseling. Overtuigingskracht is hierbij vereist. Geeft leiding aan de afdeling circa 8 medewerkers (fte). De medewerkers zijn geografisch verspreid.
Zakelijk risico	Heeft klantcontacten wanneer zij zich tot de functionaris wenden met vragen. Daarnaast contacten met leveranciers van decoratiemateriaal (afname).	Heeft contacten met leveranciers van decoratiemateriaal en incidenteel met bureaus voor het organiseren van promotionele activiteiten, zoals modeshows.	Heeft contacten met leveranciers van decoratiemateriaal en af en toe met bureaus voor het organiseren van promotionele activiteiten, zoals modeshows.
	Onzorgvuldig handelen kan leiden tot beschadiging van artikelen en/of decoratiemateriaal en een slechte winkel- en artikelpresentatie.	Een slechte winkel- en artikel-presentatie kan leiden tot slechte verkoopresultaten en imagooverlies. Een verkeerde planning kan leiden tot het niet uitvoeren van activiteiten. Als er niet goed leiding wordt gegeven kan dit leiden tot een slechte sfeer op de afdeling. Geheimhouding ten aanzien van kennis over het beleid, merken, prijzen, formules etc. is vereist.	Een slechte winkel- en artikelpresentatie kan leiden tot slechte verkoopresultaten en imagooverlies. Een verkeerde planning kan leiden tot het niet uitvoeren van activiteiten. Als er niet goed leiding wordt gegeven kan dit leiden tot een slechte sfeer op de afdeling. Geheimhouding ten aanzien van kennis over voorgenomen beleid, merken, prijzen, formules etc. is vereist.
Werkomstandigheden	De etalageruimten zijn soms klein en ontoegankelijk. Er moet veelvuldig zwaar decoratiemateriaal en kleding verplaatst worden. Veel staan lopen, tillen en bukken. Neemt deel aan het verkeer.	Werk afwisselend op kantoor en in de winkels. Neemt deel aan het verkeer.	Werk afwisselend op kantoor en in de winkels. Neemt deel aan het verkeer.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Coupeurs

	Functieniveau B	Functieniveau C	Functieniveau D
Aard van de functie	Passend maken en veranderen van kleding conform de wensen van de klant door o.a. afspelden, knippen, naaien en zomen van kledingstukken en strijken en persen van veranderde kledingstukken.	Passend maken en veranderen van kleding van moeilijk verwerkbaar stoffen conform de wensen van de klant door o.a. luisteren en meedenken met de klant, afspelden, knippen, naaien en zomen van kledingstukken en strijken en persen van veranderende kledingstukken. Daarnaast plannen van de werkzaamheden, rekening houdend met de gestelde deadline en het inschatten van het benodigde aantal uren per te veranderen kledingstuk.	Passend maken en veranderen van kleding, patronen maken op basis van maten, stof snijden en voorbereiden en delen naaien en tot kledingstuk samenstellen. Daarnaast plannen van de werkzaamheden, rekening houdend met de gestelde deadline en het benodigde aantal uren per te veranderen kledingstuk.
	Kennis op VMBO-C niveau, richting naaldvakken/textielopleiding.	Kennis op MBO-niveau textiel. Op de hoogte blijven van ontwikkelingen op het gebied van stoffen en het volgen van modetrends.	Kennis op MBO-niveau textiel. Op de hoogte blijven van ontwikkelingen op het gebied van stoffen en het volgen van modetrends is vereist.
Werkwijze	Tijdsindeling wordt bepaald door het werkaanbod, de daaraan verbonden deadlines en verder in overleg met de winkelleiding. Houdt bij de vormgeving rekening met het figuur en de wensen van de klant. Bij de aanpak speelt vakmanschap een grote rol.	Tijdsindeling wordt bepaald door het werkaanbod, de daaraan verbonden deadlines en verder in overleg met de winkelleiding. Houdt bij de vormgeving rekening met het figuur en de wensen van de klant. Bij de aanpak speelt vakmanschap en inzicht een grote rol.	Tijdsindeling wordt bepaald door het werkaanbod, de daaraan verbonden deadlines en verder in overleg met de winkelleiding. Houdt bij de vormgeving rekening met het figuur en de wensen van de klant. Bij de aanpak speelt vakmanschap en inzicht een grote rol. Het overzicht van de gevolgen van elke ingreep voor het gehele kledingstuk moet worden overzien.
	Heeft voornamelijk contacten met winkelleiding en collega's binnen de winkel, gericht op het volgens planning en conform de wensen van de klant laten verlopen van de werkzaamheden.	Heeft voornamelijk contacten met winkelleiding en collega's binnen de winkel, gericht op afstemming van de werkzaamheden (planning) en de wensen van de klant.	Heeft contacten met winkelleiding, collega's binnen de winkel en eventueel directie, gericht op afstemming van de werkzaamheden (planning) en de wensen van de klant.
Zakelijk risico	Heeft op verzoek en in aanwezigheid van verkoopmedewerkers klant-contacten, gericht op het veranderen van kledingstukken. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. Een klantgerichte houding en communicatieve vaardigheden zijn vereist. Servicebereidheid is gewenst.	Heeft rechtstreekse klantcontacten, gericht op het veranderen van kledingstukken. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. Een klantgerichte houding en communicatieve vaardigheden zijn vereist. Servicebereidheid is gewenst.	Heeft rechtstreekse klantcontacten, gericht op het maken en veranderen van kledingstukken. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. Een klantgerichte houding en communicatieve vaardigheden zijn vereist. Servicebereidheid is gewenst.
	Fouten kunnen worden gemaakt bij het niet goed passend maken of veranderen van kledingstukken en/of door niet goed te luisteren naar de klant. Deze fouten kunnen leiden tot boze klanten, imago- en omzetverlies.	Fouten kunnen worden gemaakt bij het niet goed passend maken of veranderen van kledingstukken en/of door niet goed te luisteren naar de klant of een klant niet goed te behandelen. Deze fouten kunnen leiden tot boze klanten, imago- en omzetverlies (dure feest- en merkkleding).	Fouten kunnen worden gemaakt bij het niet goed (passend) maken of veranderen van kledingstukken en/of door niet goed te luisteren naar de klant of een klant niet goed te behandelen. Deze fouten kunnen leiden tot boze klanten, imago- en omzetverlies (dure feest- en merkkleding).
Werk-omstandigheden	Werkt in het naai atelier en voor een gedeelte in de winkel. Zit langdurig achter een naaimachine.	Werkt in het naai atelier en voor een gedeelte in de winkel. Zit langdurig achter een naaimachine. Het gewicht van zware trouwjurken is extra hinderlijk bij het lokken, naaien en strijken/persen.	Werkt in het naai atelier en voor een gedeelte in de winkel. Zit langdurig achter een naaimachine. Het gewicht van zware trouwjurken is extra hinderlijk bij het lokken, naaien en strijken/persen.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Logistiek (Magazijn)

	Functieniveau A	Functieniveau B	Functieniveau C
Aard van de functie	Verrichten van eenvoudige magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie van goederen, prijzen van artikelen etc. en zich volgens een vast patroon herhalen.	Verrichten van enkele verschillende magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie van goederen, prijzen van artikelen etc. en overheersend routinematig van aard zijn.	Verrichten van verschillende magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie of laden/lossen van goederen etc. waarbij een meerderheid van de taken routinematig van aard is.
	Kennis op VMBO-B niveau. Daarnaast kennis van het logistieke, geautomatiseerde proces op de betreffende afdeling.	Kennis op VMBO-C niveau. Daarnaast kennis van het gehele logistieke, geautomatiseerde proces.	Kennis op VMBO-D niveau. Daarnaast kennis van het gehele logistieke, geautomatiseerde proces.
Werkwijze	De tijdsindeling wordt volledig bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Het magazijn- en automatiseringssysteem en de voorschriften bepalen de vormgeving en aanpak voor het werk. Bij voorkomende problemen moet een eenvoudige keuze worden gemaakt uit een aantal concrete standaardoplossingen.	De tijdsindeling wordt nagenoeg volledig bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Het magazijn- en automatiseringssysteem en de voorschriften bepalen voornamelijk de vormgeving en aanpak voor het werk. Dient zelf zo efficiënt mogelijk om te gaan met de magazijnmiddelen. Bij voorkomende problemen moet een keuze worden gemaakt uit enkele mogelijkheden vanuit de voorschriften of werkinstructies.	De tijdsindeling wordt in hoge mate bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Het magazijn- en automatiseringssysteem en de voorschriften bepalen voor een deel de vormgeving en aanpak van het werk. Dient zelf zo efficiënt mogelijk om te gaan met de magazijn-middelen. De te nemen beslissingen zijn praktisch van aard en kunnen meestal zelfstandig worden genomen.
	Heeft contacten met collega's binnen de afdeling en soms met andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en verplaatsing van goederen.	Heeft contacten met collega's binnen de afdeling en soms met andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en verplaatsing van goederen.	Heeft contacten met collega's binnen de afdeling en met andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en verplaatsing van goederen.
Zakelijk risico	Heeft contacten met chauffeurs bij overdracht van goederen.	Heeft contacten met chauffeurs bij overdracht van goederen.	Heeft contacten met chauffeurs met betrekking tot goederenontvangst.
	Fouten kunnen gemaakt worden in het verwerken of verplaatsen van goederen, wat kan leiden tot verkeerde aanleveringen in de filialen en hierdoor irritatie en mogelijk omzetverlies. Fouten in het prijzen van artikelen kunnen leiden tot irritatie en enige financiële schade.	Fouten kunnen gemaakt worden in het verwerken of verplaatsen van goederen, wat kan leiden tot verkeerde aanleveringen in de filialen en hierdoor irritatie en mogelijk omzetverlies. Fouten in het prijzen van artikelen kunnen leiden tot irritatie en financiële schade.	Fouten kunnen gemaakt worden in het verwerken of verplaatsen van goederen, wat kan leiden tot verkeerde aanleveringen in de filialen en hierdoor irritatie en mogelijk omzetverlies. Fouten in het prijzen van artikelen kunnen leiden tot irritatie en financiële schade.
Werk-omstandigheden	Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen.	Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen.	Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Logistiek (Magazijn)

	Functieniveau D	Functieniveau E	Functieniveau F
Aard van de functie	Coördineren en verrichten van alle voorkomende magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag en distributie van goederen naar filialen. Bij vele taken speelt routine nog een rol.	Assisteren bij leidinggeven aan een magazijn(onderdeel) en verrichten van alle voorkomende magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag en distributie van goederen naar filialen. Routine speelt nog een rol.	Leidinggeven aan een magazijn(onderdeel) door motiveren en stimuleren van medewerkers, zorgen voor een adequate bezetting, registreren en controleren. Draagt er zorg voor dat alles volgens planning verloopt en dat het magazijn overzichtelijk en ordelijk blijft.
	Kennis op HAVO-niveau. Daarnaast een brede oriëntatie op het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces.	Kennis op MBO-niveau. Daarnaast een brede oriëntatie op het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces.	Kennis op minimaal MBO-niveau. Daarnaast managementvaardigheden, kennis van het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces.
Werkwijze	De tijdsindeling wordt in hoge mate bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Het magazijn- en automatiseringssysteem en de voorschriften bepalen voor een deel de vormgeving en aanpak van het werk. Is vrij zelf keuzes te maken in coördinerende werkzaamheden. De te nemen beslissingen zijn over het algemeen praktisch van aard en kunnen na enige inwerktijd zelfstandig worden genomen.	De tijdsindeling wordt een groot deel bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Kan hierbinnen wel prioriteiten stellen. Het systeem en de voorschriften bepalen voor een deel de vormgeving en aanpak van het werk. Kan zelf in hoge mate de volgorde van de verdeling van de goederen bepalen. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans op grond van enige ervaring zelfstandig worden genomen.	De tijdsindeling wordt voor een deel bepaald door de goederenstroom. Stelt hierbinnen zelf prioriteiten. Het systeem en de voorschriften bepalen voor een deel de vormgeving en aanpak van het werk. Heeft een zekere mate van vrijheid ten aanzien van de volgorde van bepaalde activiteiten, de wijze van aansturen van medewerkers etc. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans op grond van ervaring in een logistieke functie zelfstandig worden genomen.
	Heeft contacten met collega's van andere sectoren binnen de afdeling Logistiek, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Tact is hierbij vereist. Coacht eventueel enkele medewerkers.	Heeft contacten met collega's, ook van andere afdelingen, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Tact en overtuigingskracht zijn hierbij vereist. Assisteert de leidinggevende.	Heeft contacten met collega's, ook van andere afdelingen binnen de organisatie en af en toe met leidinggevenden, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Tact en overtuigingskracht zijn hierbij vereist. Geeft leiding aan circa 15 medewerkers (fte).
Zakelijk risico	Heeft contacten met leveranciers en chauffeurs met betrekking tot levering/ontvangst van goederen.	Heeft contacten met leveranciers (van magazijnmaterialen) en chauffeurs, gericht op levering/ontvangst van goederen en ten behoeve van onderhoud/reparaties.	Heeft contacten met leveranciers (van magazijnmaterialen) en chauffeurs, gericht op levering/ontvangst van goederen en met uitzendbureaus voor de werving van personeel.
	Fouten kunnen gemaakt worden in het verwerken of verplaatsen van goederen, wat kan leiden tot verkeerde aanleveringen in de filialen en hierdoor irritatie en mogelijk omzetverlies. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen.	Fouten in het leidinggeven kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers of ziekteverzuim waardoor de afdeling niet naar behoren functioneert. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoonsgegevens.	Fouten in het leidinggeven kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers of ziekteverzuim waardoor de afdeling niet naar behoren functioneert. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van zeer beperkte vertrouwelijke bedrijfsinformatie en persoonsgegevens.
Werk-omstandigheden	Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen.	Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen.	Werkt in magazijnruimten. Werkt af en toe tot regelmatig achter een beeldscherm.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Logistiek (Magazijn)

	Functieniveau G	Functieniveau H	Functieniveau I
Aard van de functie	Leidinggeven aan een magazijn-(onderdeel), door plannen, organiseren, controleren en diverse personele en administratieve taken. Draagt zorg voor een optimale ontvangst, opslag en distributie van goederen naar filialen.	Leidinggeven aan een magazijn en organiseren van een optimale goederenstroom en opslagbeheersing, door plannen, organiseren, controleren en diverse personele en administratieve taken. Draagt zorg voor een optimale ontvangst, opslag en distributie naar een groot aantal filialen.	Leidinggeven aan een magazijn en organiseren en bewaken van het optimaal functioneren van de afdeling Logistiek, door opstellen en bewaken van beleidsplannen en budgetten, het doen van investeringsvoorstellen, het vertalen van beleid in concrete activiteiten en maatregelen. Draagt zorg voor een optimale ontvangst, opslag en distributie van goederen naar een groot aantal filialen (eventueel ook in het buitenland).
	Kennis op HBO-niveau. Daarnaast aanvullende cursussen logistiek, managementvaardigheden en kennis van het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces.	Kennis op HBO-niveau. Daarnaast aanvullende cursussen logistiek, een cursus middle management en kennis van het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces. Bijblijven door het volgen van ontwikkelingen op logistiek- en managementterrein.	Kennis op HBO-niveau, richting logistiek. Daarnaast een cursus hoger management en kennis van het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces. Eventueel ervaring in een leidinggevende functie. Bijblijven door het volgen van ontwikkelingen op logistiek- en managementterrein.
Werkwijze	De tijdsindeling wordt voor een deel bepaald door de goederenstroom. Kan hiermee rekening houdend zelf de tijdsindeling bepalen voor eigen werkzaamheden. Het systeem en de voorschriften bepalen voor een deel de vormgeving en aanpak van het werk. Heeft de vrijheid om eigen werkzaamheden zelf vorm te geven en doet voorstellen ter verbetering van de werkwijze. De te nemen beslissingen kunnen vaak op basis van 1 jaar ervaring in een vergelijkbare functie zelfstandig worden genomen.	Bepaalt grotendeels zelf de tijdsindeling van eigen werkzaamheden, hierbij rekening houdend met planningen. Bepaalt zelf in hoge mate de vormgeving en aanpak van zijn werkzaamheden en doet voorstellen ten aanzien van efficiency- en ergonomische verbeteringen. De te nemen beslissingen kunnen vaak op basis van enkele jaren ervaring in een leidinggevende logistieke functie worden genomen.	Bepaalt zelf de tijdsindeling van eigen werkzaamheden, hierbij rekening houdend met planningen en vergaderingen. Bepaalt zelf het kader van magazijnorganisatie en de decentrale verantwoordelijkheden en doet voorstellen ten aanzien van efficiency- en ergonomische verbeteringen. De te nemen beslissingen kunnen op basis van een aantal jaren ervaring in een leidinggevende logistieke functie worden genomen.
	Heeft contacten met collega's en leidinggevendenden binnen de organisatie, gericht op afstemming en informatie uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Tact en overtuigingskracht zijn hierbij vereist. Geeft leiding aan circa 35 medewerkers (fte).	Heeft contacten met leidinggevendenden binnen de organisatie en met filiaalmanagers, gericht op een efficiënte voortgang, bijsturing en informatie-uitwisseling. Tact en overtuigingskracht zijn hierbij vereist. Geeft leiding aan circa 70 medewerkers (fte).	Heeft contacten met leidinggevendenden binnen de organisatie en met filiaalmanagers, gericht op een efficiënte voortgang, bijsturing, informatie-uitwisseling en beleidsvoorbereiding en beleidsontwikkeling. Tact en overtuigingskracht zijn hierbij vereist. Geeft leiding aan circa 150 medewerkers (fte).
Zakelijk risico	Heeft contacten met leveranciers (van magazijnmaterialen) en chauffeurs, gericht op levering/ontvangst van goederen en met uitzendbureaus voor de werving van personeel.	Heeft contacten met leveranciers van goederen, materialen en transportmiddelen, gericht op een efficiënt en effectief functioneren van de afdeling Logistiek.	Heeft contacten met leveranciers van materialen, installaties en transportmiddelen en met transportondernemingen, gericht op een efficiënt en effectief functioneren van de afdeling Logistiek.
	Fouten in het leidinggeven kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers of ziekteverzuim waardoor de afdeling niet meer naar behoren functioneert. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van beperkte vertrouwelijke bedrijfsinformatie en persoonsgegevens.	Een verkeerde planning kan ertoe leiden dat goederen te laat in de filialen komen, wat kan leiden tot omzetverlies. Fouten in het leidinggeven kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers waardoor de afdeling niet naar behoren functioneert. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsinformatie en persoonsgegevens.	Een verkeerde investeringskeuze kan leiden tot financiële schade. Een verkeerde planning kan ertoe leiden dat goederen te laat in de filialen komen, wat kan leiden tot omzetverlies. Fouten in het leidinggeven kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers waardoor de afdeling niet naar behoren functioneert. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van beleidszaken, vertrouwelijke bedrijfsinformatie en persoonsgegevens.
Werk-omstandigheden	Werkt in magazijnruimten. Werkt af en toe tot regelmatig achter een beeldscherm.	Werkt gedeeltelijk op kantoor en gedeeltelijk in het magazijn. Afwisselend zitten, lopen en af en toe tot regelmatig achter een beeldscherm.	Werkt hoofdzakelijk op kantoor. Loopt dagelijks door de magazijnruimten. Afwisselend zitten, lopen en af en toe tot regelmatig achter een beeldscherm.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Logistiek (Transport)

	Functieniveau B	Functieniveau C	Functieniveau D
Aard van de functie	Uitvoeren van enkele verschillende transporthandelingen binnen het magazijn, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie van goederen. De werkzaamheden zijn overheersend routinematig van aard.	Transporteren van goederen van en naar (eigen) filialen in vaste regio's in Nederland en het laden en lossen van goederen. Daarnaast afhandelen van de bijbehorende registratie. De werkzaamheden zijn grotendeels routinematig van aard.	Transporteren van goederen van en naar eigen filialen in het binnen- en buitenland en het laden en lossen van goederen. Daarnaast afhandelen van de bijbehorende registratie. De werkzaamheden zijn voor een deel routinematig van aard.
	Kennis op VMBO-C niveau. Daarnaast kennis van het logistieke, geautomatiseerde proces en een afgeronde opleiding tot heftruckchauffeur.	Kennis op minimaal VMBO-C niveau. Daarnaast een chauffeursdiploma en goede kennis van het Nederlandse wegennet.	Kennis op HAVO-niveau. Daarnaast een chauffeursdiploma, goede kennis van het wegennet, ook in het buitenland, en een praktische kennis van vreemde talen.
Werkwijze	De tijdsindeling wordt volledig bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Het magazijn- en automatiseringssysteem en de voorschriften bepalen voornamelijk de vormgeving en aanpak van het werk. Dient zelf zo efficiënt mogelijk om te gaan met de transportmiddelen. Bij voorkomende problemen moet een keuze worden gemaakt uit enkele mogelijkheden vanuit de voorschriften of werkinstructies.	De tijdsindeling wordt bepaald door de routeplanning en zich aandienende zaken. De vormgeving en aanpak wordt bepaald door zich aandienende zaken. Houdt steeds rekening met het rijgedrag van anderen, (verkeers)voorschriften en is inventief bij het oplossen van problemen (o.a. alternatieve route kiezen bij belemmeringen, oplossen van eenvoudige technisch problemen, garage inschakelen). De te nemen beslissingen zijn praktisch van aard.	De tijdsindeling wordt bepaald door de routeplanning en zich aandienende zaken. De vormgeving en aanpak wordt bepaald door zich aandienende zaken. Houdt steeds rekening met het rijgedrag van anderen, (verkeers)voorschriften (die per land kunnen verschillen) en is inventief bij het oplossen van problemen (o.a. alternatieve route kiezen bij belemmeringen, oplossen van eenvoudige technisch problemen, garage inschakelen). De te nemen beslissingen kunnen na enige ervaring worden genomen.
	Heeft contacten met collega's binnen de afdeling en soms met andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en verplaatsing van goederen.	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en met filiaalmedewerkers, gericht op een vlotte overdracht van goederen aan de filialen.	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en met filiaalmedewerkers in het buitenland, gericht op een vlotte overdracht van goederen aan filialen.
Zakelijk risico	Heeft contacten met chauffeurs bij aanlevering van goederen.	Heeft contacten met leveranciers en garages over de overdracht van goederen of reparaties.	Heeft contacten met (soms buitenlandse) leveranciers en garages over de overdracht van goederen of reparaties.
	Fouten kunnen gemaakt worden bij het verplaatsen van goederen, wat kan leiden tot verkeerde aanleveringen in de filialen en hierdoor irritatie en mogelijk omzetverlies. Onzorgvuldig handelen bij het gebruik van de heftruck kan leiden tot onveilige situaties en materiële schade.	Onzorgvuldig handelen kan leiden tot verlies of diefstal van goederen en eventuele schade.	Onzorgvuldig handelen kan leiden tot verlies of diefstal van goederen en eventuele schade.
Werkomstandigheden	Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen en het bedienen van de heftruck. Kan persoonlijk risico lopen bij het niet in acht nemen van de juiste veiligheidsmaatregelen met betrekking tot de heftruck.	Werkt in de vrachtauto gedurende het transport en in magazijnruimten tijdens het laden en lossen. Deelname aan het verkeer vergt inspanning en een eenzijdige houding. Fysieke inspanning tijdens het laden en lossen door lopen, tillen en verplaatsen van goederen. Kans op fysiek letsel als gevolg van deelname aan het verkeer.	Werkt in de vrachtauto gedurende het transport en in magazijnruimten tijdens het laden en lossen. Deelname aan het verkeer vergt inspanning en een eenzijdige houding. Fysieke inspanning tijdens het laden en lossen door lopen, tillen en verplaatsen van goederen. Kans op fysiek letsel als gevolg van deelname aan het verkeer.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Administratie (Financieel)

	Functieniveau A	Functieniveau B	Functieniveau C
Aard van de functie	Assisteren bij en uitvoeren van eenvoudige registratieve taken, zoals data-invoer, controleren van mutaties en het archiveren van gegevens. De werkzaamheden zijn tamelijk homogeen en overheersend routinematig van aard.	Uitvoeren van een aantal verschillende eenvoudige (financieel) administratieve deeltaken, zoals tellen van lijsten, coderen van facturen, archiveren en boeken en invoeren van gegevens in het geautomatiseerde systeem. De werkzaamheden zijn overheersend routinematig van aard.	Uitvoeren van een aantal verschillende, soms samenhangende (financieel) administratieve deeltaken, zoals coderen en inboeken van facturen, boeken van journaalposten/memorials, verzorgen en controleren van betalingen, archiveren, boeken van gegevens in het geautomatiseerde systeem en bijwerken van kas-, giro- en bankboeken. De werkzaamheden zijn voor het belangrijkste deel nog routinematig van aard.
	Kennis op VMBO-B niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk.	Kennis op HAVO-niveau (zonder pakketeisen), aangevuld met een oriëntatie op het werk en de administratieve processen.	Kennis op MBO-niveau (bijvoorbeeld MEO), aangevuld met een oriëntatie op het werk en de administratieve processen.
Werkwijze	De tijdsindeling wordt bepaald door verkregen opdrachten van de leidinggevende. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. De leidinggevende is permanent ter plaatse. De voorkomende eenvoudige problemen zijn praktisch van aard en kunnen met behulp van de werk-instructies worden genomen.	De tijdsindeling wordt bepaald door verkregen opdrachten van de leidinggevende. Kan hierbinnen zelf de volgorde van de deelwerkzaamheden bepalen. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Kan zelf initiatief ontplooiën met betrekking tot het uitzoeken van niet sluitende zaken. Er is sprake van regelmatig overleg met de leidinggevende. De te nemen eenvoudige beslissingen kunnen na enige inwerktijd en bedrijfsoriëntatie worden genomen.	De tijdsindeling wordt bepaald door richtlijnen en opdrachten. Kan hierbinnen voor een deel zelf de prioriteiten bepalen. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Ontplooi zelf initiatieven met betrekking tot het uitzoeken van zaken die niet duidelijk zijn of het achterhalen van fouten. Slechts ongewone problemen worden aan de leidinggevende voorgelegd. De te nemen beslissingen kunnen op basis van enige praktische ervaring en enige interpretatie worden genomen.
	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, gericht op een tijdige en juiste verwerking van de gegevens.	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en met filiaalmedewerkers, gericht op een juiste verwerking van gegevens en een onbelemmerde voortgang van het werk.	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en met filiaalmedewerkers, gericht op een juiste verwerking van gegevens en een onbelemmerde voortgang van het werk.
Zakelijk risico	Heeft geen contacten buiten de organisatie.	Heeft oppervlakkige contacten met relaties en instanties, gericht op eenvoudige informatieoverdracht.	Heeft contacten met relaties en instanties, gericht op informatieoverdracht.
	Fouten bij het invoeren van gegevens kosten enige tijd om te herstellen. De schade is gering.	Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties en vertraging in de voortgang.	Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties en vertraging in de voortgang. Discretie is vereist ten aanzien van beperkte vertrouwelijke financiële gegevens.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Administratie (Financieel)

	Functieniveau D	Functieniveau E	Functieniveau F
Aard van de functie	Uitvoeren van meerdere verschillende samenhangende (financieel-) administratieve deeltaken en/of het verzorgen van onderdelen van de financiële verslaglegging. Dit omvat o.a. boekingen, gegevensverwerking en controles. De werkzaamheden zijn voor de meerderheid nog routinematig van aard.	Uitvoeren en coördineren van het financieel-administratief beleid van een deel van de organisatie en ondersteunen van de beleidsbepaling. Dit omvat o.a. boekingen, gegevensverwerking, rapportages, controles, analyseren van tussenrekeningen en verzorgen van diverse aangiften. Routinematige zaken komen nog wel voor.	Uitvoeren en coördineren van het financieel-administratief beleid van de organisatie en het adviseren over/ondersteunen van de beleidsbepaling. Dit omvat o.a. boekingen, gegevensverwerking, rapportages en controles, opstellen en delen van de financiële jaarstukken, bewaken van budgetten en prognoses en maken van diverse bedrijfseconomische analyses. Routinematige zaken komen af en toe nog voor.
	Kennis op MBO-niveau (bijvoorbeeld MEO), aangevuld met enkele op de functie toegespitste cursussen en automatiseringscursussen.	Kennis op minimaal MBO-niveau, aangevuld met enkele op de functie toegespitste cursussen en automatiseringscursussen. Enigermate blijven in het vakgebied.	Kennis op minimaal MBO-niveau, aangevuld met verschillende op de functie toegespitste cursussen en een cursus middle management. Bijblijven in het vakgebied.
Werkwijze	Deelt de tijd in op basis van overleg en/of (tijd)schema's. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties en het patroon van werken. Ontplooit zelf initiatieven. Het toezicht beperkt zich tot controles op het resultaat en overleg met de leidinggevende. De te nemen beslissingen kunnen op basis van enige interpretaties en ervaring in de organisatie worden genomen.	Deelt de tijd in op basis van overleg en/of (tijd)schema's. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties en het patroon van werken. Ontplooit zelf initiatieven. De te nemen beslissingen kunnen op basis van minimaal 1 jaar ervaring worden genomen, waarbij interpretaties gewenst zijn.	Deelt de tijd zelf in, rekening houdend met vaste rapportagemomenten. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving, maar kan hier zelf verbeteringen in aanbrengen. Initiatief is vereist ten aanzien van het signaleren van knelpunten. De te nemen beslissingen kunnen op basis van enkele jaren ervaring en inzicht in de bedrijfsactiviteiten worden genomen, waarbij interpretaties gewenst zijn.
	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, van andere afdelingen en met filiaalmedewerkers, gericht op informatie-uitwisseling, een tijdige verwerking van gegevens en efficiënte voortgang van het werk.	Heeft contacten binnen de eigen afdeling en met (hoofden van) andere afdelingen, gericht op informatie-uitwisseling en een tijdige verwerking van gegevens ten behoeve van een juiste verslaglegging. Stuurt één of enkele medewerkers aan.	Heeft contacten binnen de eigen afdeling, met (hoofden van) andere afdelingen en incidenteel met directie en/of management, gericht op tijdige en juiste verslaglegging en afstemming van zaken. Geeft leiding aan enkele medewerkers.
Zakelijk risico	Heeft vrij regelmatig contacten met relaties en instanties, gericht op informatieoverdracht en administratieve afhandeling.	Heeft regelmatig contacten met relaties en instanties, gericht op informatieoverdracht, financiële en/of administratieve afhandeling.	Heeft zeer regelmatig contacten met relaties en instanties, gericht op informatieoverdracht, financiële en/of administratieve afhandeling en aandragen van oplossingen.
	Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties, verkeerde interpretaties en belemmering van de voortgang. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijk financiële gegevens.	Fouten in rapportages kunnen leiden tot in- en externe irritaties, verkeerde interpretaties, financiële schade en belemmering van de voortgang. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke financiële gegevens.	Fouten in rapportages kunnen leiden tot in- en externe irritaties, verkeerde interpretaties, financiële schade en belemmeringen van de voortgang. Interpretatiefouten kunnen leiden tot onjuiste beslissingen. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsinformatie, financiële gegevens en privacygevoelige informatie.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Administratie (Financieel)

	Functieniveau G	Functieniveau H	Functieniveau I
Aard van de functie	(Laten) uitvoeren en coördineren van het financieel-administratief beleid van de organisatie en het mede-initiëren van beleid. Dit omvat o.a. boekingen, gegevensverwerking, rapportages en controles, opstellen van de financiële jaarstukken, budgetten en prognoses en maken van diverse bedrijfseconomische analyses.	(Laten) uitvoeren en coördineren van alle werkzaamheden met betrekking tot het financieel-administratief beleid van de organisatie en het initiëren van beleid. Dit omvat o.a. boekingen, gegevensverwerking, rapportages en controles, controleren en tekenen van betaalopdrachten, opstellen van financiële jaarstukken, budgetten en prognoses, laten uitvoeren en verwerken van inventarisaties in filialen, het beheren van assurantieportefeuille, huur- en leasecontracten en verzorgen van fiscale aangelegenheden.	Laten uitvoeren en coördineren van alle werkzaamheden met betrekking tot het financieel-economisch beheer en beleid van de organisatie en het initiëren/ontwikkelen van dit beleid. Dit omvat o.a. stroomlijnen van de administratieve organisatie en bewaken van de interne controle, analyseren van procedures en methodes, beheer van de geldstroom, formuleren en implementeren van het financieel- en economisch beleid, zorgdragen voor een managementinformatiesysteem, verrichten van haalbaarheidsonderzoeken
	Kennis op HBO-niveau, aangevuld met verschillende cursussen gericht op het vakgebied en een cursus middle management. Bijblijven op het vakgebied.	Kennis op HBO-niveau (gelijkwaardig aan HEAO of SPD I + II), aangevuld met verschillende cursussen gericht op het vakgebied en een cursus hoger management. Bijblijven op het vakgebied.	Kennis op HBO-niveau (gelijkwaardig aan HEAO of SPD I + II), aangevuld met verschillende cursussen gericht op het vakgebied en een cursus hoger management. Bijblijven ook buiten het vakgebied.
Werkwijze	Deelt de tijd zelf in, rekening houdend met vaste rapportagemomenten. Speelt in op zich aandienende zaken. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het mede zelf ontworpen administratieve proces bepaalt de aanpak en vormgeving. Eigen inbreng is nodig voor verfijning en initiatief inzake controles, attenderingen en nader onderzoek. De te nemen beslissingen kunnen slechts op basis van een aantal jaar ervaring, inzicht in de organisatie, analyserend vermogen en interpretatie worden genomen.	Deelt de tijd zelf in, rekening houdend met vaste rapportagemomenten. Speelt in op zich aandienende zaken. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het mede zelf ontworpen administratieve proces bepaalt de aanpak en vormgeving. Eigen inbreng is nodig voor verfijning en initiatief inzake controles, attenderingen en nader onderzoek. De te nemen beslissingen kunnen slechts op basis van jarenlange ervaring, inzicht in de organisatie, analyserend vermogen en interpretatie worden genomen.	Deelt de tijd zelf in, rekening houdend met vaste rapportagemomenten. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het mede zelf ontworpen administratieve proces bepaalt de aanpak en de vormgeving. Eigen inbreng is nodig voor verfijning en initiatief inzake controles, attenderingen en nader onderzoek. Neemt initiatieven omtrent aanpak: moet zich conformeren aan afspraken (b.v. met externe accountants). De te nemen beslissingen kunnen slechts op basis van jarenlange ervaring in een leidinggevende functie, inzicht in de organisatie, analyserend vermogen en interpretatie worden genomen.
	Heeft contacten met alle afdelingen en met directie en/of management, gericht op een tijdige en juiste verslaglegging en analyse van de financiële stand van zaken. Geeft leiding aan meerdere medewerkers.	Heeft zeer regelmatig contacten met alle afdelingen en met directie en/of management, gericht op een tijdige en juiste verslaglegging, onderbouwing en afstemming van het beleid. Geeft leiding aan meerdere medewerkers.	Heeft zeer regelmatig contacten met alle afdelingen en intensieve contacten met directie en/of management, gericht op een tijdige en juiste verslaglegging, beleidsbepaling en optimale exploitatie. Geeft leiding aan de afdeling Financiële Administratie .
Zakelijk risico	Heeft vrij frequent contacten met relaties en instanties, gericht op probleemoplossing en financiële afwikkeling.	Heeft frequent contacten met relaties, banken en instanties, gericht op een optimaal financieel beheer, probleem- oplossing en een financieel juiste wijze handelen van de organisatie.	Heeft veelvuldig contacten met relaties, banken en instanties, gericht op een optimaal financieel beheer en rendement en een goed imago bij belangrijke relaties.
	Fouten in rapportages kunnen leiden tot financiële schade, in- en externe irritaties, verkeerde interpretaties en belemmeringen van de voortgang. Fouten in analyses, interpretaties en adviezen kunnen leiden tot onjuiste beleidsbeslissingen. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsinformatie, financiële gegevens en privacygevoelige informatie.	Fouten in rapportages kunnen leiden tot behoorlijke financiële schade, in- en externe irritaties, verkeerde interpretaties, imagoverlies en belemmeringen van de voortgang. Fouten in analyses, interpretaties en adviezen kunnen leiden tot onjuiste beleidsbeslissingen. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsinformatie, financiële gegevens en enige beleidsinformatie.	Fouten in budgetten, prognoses, jaarstukken en fouten in het cash management kunnen verstrekende gevolgen hebben voor de bedrijfsresultaten. Discretie is vereist ten aanzien van de financiële gang van zaken, beleidszaken en overige vertrouwelijke zaken.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Administratie (Goederen)

	Functieniveau B	Functieniveau C	Functieniveau D
Aard van de functie	Uitvoeren van enkele verschillende eenvoudige deeltaken op het gebied van goederenbeheer en het order- en ontvangstregistratietraject. Dit omvat o.a. goederen voorzien van een toegekende code, printen van prijsetiketten, verzamelen/invoeren van (lever)gegevens in computer, muteren van gegevens en archiveren. Daarnaast diverse controle werkzaamheden (o.a. levertijd, pakbonnen, prijsinformatie). De werkzaamheden zijn overheersend routinematig van aard.	Uitvoeren van een aantal verschillende, soms samenhangende deeltaken, die betrekking hebben op de in- en uitgaande goederenstroom en het order- en ontvangstregistratietraject. Dit omvat o.a. het boeken van ontvangsten, voorraadmutaties en prijscorrecties, invoeren en nakijken van orders, invullen en verspreiden van diverse lijsten, muteren van gegevens en archiveren. Daarnaast diverse controle werkzaamheden (o.a. levertijden, pakbonnen, prijsinformatie). De werkzaamheden zijn veel het belangrijkste deel nog routinematig van aard.	Uitvoeren van meerdere verschillende samenhangende administratieve deeltaken en/of het verzorgen van onderdelen van de verslag leggen. Dit omvat o.a. gegevensverwerking, nakijken van facturen, produceren van verdelingslijsten, boeken van o.a. ontvangsten, maken van eenvoudige analyses en diverse controles. Bewaakt de kwaliteit van het order- en ontvangstregistratietraject. De werkzaamheden zijn voor de meerderheid nog routinematig van aard.
	Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met een oriëntatie op het werk en de processen aangaande de goederenstroom.	Kennis op HAVO/MBO-niveau, aangevuld met een korte cursus logistiek, enkele gebruikerscursussen automatisering en enige kennis van Engels/Duits.	Kennis op MBO-niveau (bijvoorbeeld Logistiek), aangevuld met enkele gebruikerscursussen automatisering en een cursus Engels/Duits.
Werkwijze	De tijdsindeling wordt bepaald door verkregen richtlijnen en opdrachten van de leidinggevende of afgedwongen door de vaststaande stroom goederen en het systeem. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Ontplooit zelf initiatieven met betrekking tot het uitzoeken van afwijkingen. De voorkomende eenvoudige problemen kunnen na enige inwerktijd en bedrijfsoriëntatie worden opgelost.	De tijdsindeling wordt bepaald door bekende richtlijnen en opdrachten. Bepaalt voor een deel zelf de prioriteiten binnen het eenduidige voortschrijdende proces van de goederenstroom. De verloop van het proces, het administratieve systeem en interne procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Ontplooit zelf initiatieven met betrekking tot mutaties of het achterhalen van afwijkingen. De te nemen beslissingen kunnen met enige praktische ervaring en enige interpretatie worden genomen.	De tijdsindeling wordt bepaald door periodieke handelingen. Bepaalt hierbinnen zelf de prioriteiten. Het administratieve systeem en interne procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties en het patroon van werken. Ontplooit initiatieven. De te nemen beslissingen kunnen op basis van enige interpretaties en grondig inzicht in de bedrijfsprocessen worden genomen.
	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, magazijn, inkoop en met filiaalmedewerkers, gericht op een juiste verwerking van gegevens en een onbelemmerde voortgang van het werk.	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, magazijn, inkoop en met filiaalmedewerkers, gericht op een onbelemmerde voortgang van het orderproces, het werk en een juiste verwerking van gegevens.	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, van andere afdelingen binnen het hoofdkantoor en met filiaalmedewerkers, gericht op tijdige informatie-uitwisseling, een tijdige verwerking van gegevens en efficiënte voortgang van het orderproces en het werk. Enige tact is gewenst bij het afwikkelen van zaken.
Zakelijk risico	Heeft oppervlakkige contacten met leveranciers, chauffeurs en af en toe met instanties, gericht op eenvoudige informatieoverdracht.	Heeft contacten met leveranciers en soms met expediteurs, gericht op het uitzoeken van afwijkingen, informatieoverdracht en eenvoudige administratieve afhandeling.	Heeft vrij regelmatig contacten met leveranciers, expediteurs en douanekantoren, gericht op het uitzoeken van afwijkingen, informatieoverdracht en administratieve afhandeling. Hierbij is soms tact vereist.
	Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties en vertraging in de voortgang. Enige financiële schade is niet altijd te vermijden. Enige terughoudendheid met betrekking tot bedrijfsgegevens.	Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties en vertraging in de voortgang. Enige financiële schade kan optreden. Discretie is vereist ten aanzien van beperkte financiële (o.a. inkoop) gegevens.	Fouten in het afwikkelen van zaken kunnen leiden tot vertragingen, irritaties, verkeerde interpretaties en belemmering van de voortgang. Financiële schade kan optreden. Discretie is vereist ten aanzien van financiële (inkoop) gegevens.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Secretariaat

	Functieniveau B	Functieniveau C	Functieniveau C1
Aard van de functie	Ontvangen van gasten, bedienen van de telefooncentrale en af en toe licht administratieve taken, zoals typen, kopiëren, post verspreiden en archiveren.	Vervullen van representatieve taken, zoals ontvangen van gasten, regelen van allerlei zaken (reis- en verblijf van gasten, directie of medewerkers). Daarnaast bedienen van de telefooncentrale en uitvoeren van ondersteunende administratieve werkzaamheden, zoals typen van standaardrapporten, maken van cijfermatige overzichten, uitvoeren van correspondentie, bijhouden van archief, maken van afspraken e.d.	Bieden van algemene secretariële en administratieve ondersteuning aan een afdeling/medewerkers, zoals typen van standaardrapporten, maken van cijfermatige overzichten, uitvoeren van correspondentie, bijhouden van archief, maken van afspraken e.d.
	Kennis op VMBO-niveau (pakketis o.a. vreemde talen), aangevuld met enkele cursussen (kennis van telefooncentrale, tekstverwerkingsprogramma etc.).	Kennis op HAVO-niveau met talenpakket, aangevuld met cursussen.	Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met cursussen.
Werkwijze	De tijd wordt ingedeeld door zich aandienende zaken, duidelijke voorschriften en opdrachten, de telefoon gaat altijd voor. De voorkomende problemen zijn praktisch van aard en kunnen na een korte inwerktijd zelfstandig worden opgelost.	De tijd wordt ingedeeld door gasten die zich aandienen, duidelijke voorschriften en opdrachten. Kan inspelen op wensen van gasten. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans na enige inwerktijd zelfstandig worden genomen.	De tijd wordt ingedeeld door duidelijke voorschriften en opdrachten. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans na enige inwerktijd zelfstandig worden genomen.
	Heeft contacten binnen de eigen afdeling en af en toe met andere afdelingen, gericht op het doorverbinden van telefoontjes, het doorverwijzen van bezoekers en de aanvullende werkzaamheden.	Heeft contacten met medewerkers van de eigen en andere afdelingen, af en toe van ongelijke functiesoort, gericht op het uitwisselen van informatie.	Heeft contacten met medewerkers van de eigen en van andere afdelingen, af en toe van ongelijke functiesoort, gericht op het uitwisselen van informatie.
Zakelijk risico	Heeft (telefonisch) contacten met klanten, gericht op het doorverbinden en doorverwijzen.	Heeft contacten met externe relaties (klanten en leveranciers), gericht op het doorgeven van informatie.	Heeft contacten met externe relaties (klanten en leveranciers), gericht op het doorgeven van informatie.
	Fouten tijdens de werkzaamheden kunnen leiden tot tijdverlies onduidelijkheid, irritatie (intern en extern), en mogelijk tot imago-verlies.	Fouten tijdens de werkzaamheden verstoren de voortgang op de afdeling, leiden tot tijdverlies, irritatie (intern en extern) en kunnen leiden tot imago-verlies. Geheimhouding is vereist bij zaken met een vertrouwelijk karakter.	Fouten tijdens de werkzaamheden verstoren de voortgang op de afdeling, leiden tot tijdverlies, irritatie (intern en extern). Geheimhouding is vereist bij zaken met een vertrouwelijk karakter.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Secretariaat

	Functieniveau D
Aard van de functie	Bieden van secretariële en administratieve ondersteuning aan een afdeling en mogelijk aan directie, zoals bijhouden van de agenda, maken van afspraken, voorbereiden stukken voor vergaderingen, afhandelen en uitvoeren van correspondentie, beantwoorden van vragen uit de organisatie e.d. Daarnaast (eventueel) vervullen van representatieve taken met betrekking tot bezoekers.
	Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met een secretaresseopleiding.
Werkwijze	De tijd wordt ingedeeld door richtlijnen en tijdschema's. Neemt initiatieven in overleg met betrokken medewerkers of met de leidinggevende. De te nemen beslissingen vergen naast enige ervaring, praktisch inzicht in de organisatie, procedures en administratieve gang van zaken.
	Heeft contacten met medewerkers van de eigen en van andere afdelingen en van ongelijke functiesoort en functieniveau, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling.
Zakelijk risico	Heeft contacten met externe relaties (klanten, leveranciers en instellingen), gericht op afstemming en informatie-uitwisseling.
	Fouten tijdens de werkzaamheden verstoren de voortgang, leiden tot tijdverlies en irritatie (intern en extern), maar kunnen ook schadelijke gevolgen hebben voor de organisatie en het imago. Geheimhouding is vereist bij zaken met een vertrouwelijk karakter.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Personeelszaken

	Functieniveau D	Functieniveau E	Functieniveau F
Aard van de functie	Administratief en communicatief ondersteunen van de personeelsafdeling of manager met de portefeuille personeelszaken. Dit omvat o.a. doorgeven van mutaties voor een juiste verwerking in het personeels-informatiesysteem en het salarissysteem, registreren van verzuim- en verloopcijfers, zorgdragen voor administratieve afhandeling rondom sollicitatieprocedures, vervaardigen van overzichten, uitvoeren van allerlei secretariaatswerkzaamheden ten behoeve van de afdeling.	Praktisch uitvoeren van het personeelsbeleid en ondersteunen van het management personeelszaken. Dit omvat o.a. assisteren bij sollicitatieprocedures, bewaken van het ziekteverzuim, signaleren van zaken die aandacht vergen, maken van overzichten, helpen oplossen van problemen etc.	Uitvoeren van het personeelsbeleid en mede ondersteuning geven in het formuleren hiervan. Dit omvat o.a. uitvoeren van werving- en selectieprocedures, opzetten van deelactiviteiten zoals ziekteverzuimregistratie en -bewaking, opstellen van regelingen, mede oplossen van bezettingsproblemen, coördineren van opleidings-activiteiten etc.
	Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met kennis van sociale wetten, voorschriften en regelingen. Deze kennis moet worden bijgehouden.	Kennis op MBO-niveau (sociaal-agogische richting), aangevuld met kennis van voorschriften en regelingen. Deze kennis moet worden bijgehouden.	Kennis op MBO-niveau (sociaal-agogische richting), aangevuld met op de functie gerichte cursussen. Kennis van voorschriften en regelingen moet worden bijgehouden.
Werkwijze	Is binnen zich aandienende zaken en routinematige handelingen vrij om de eigen tijd in te delen. Ontvangt instructies en richtlijnen. Neemt initiatieven in overleg met leidinggevende. De te nemen beslissingen betreffen vooral het toepassen van voorschriften.	Is binnen zich aandienende zaken en routinematige handelingen vrij om de eigen tijd in te delen. Voor de uitvoering van personeelsregelingen zijn eigen interpretatie, inzicht en initiatief vereist, binnen gestelde kaders. De te nemen beslissingen betreffen vooral het toepassen van voorschriften en kunnen na een korte inwerktijd worden genomen.	Is binnen globaal aangegeven kaders vrij om de eigen tijd in te delen, speelt hierbij in op zich aandienende zaken. Voor de uitvoering van personeelsregelingen zijn eigen interpretatie, inzicht en initiatief vereist, binnen gestelde kaders. De te nemen beslissingen betreffen het toepassen van voorschriften en sociale problemen en kunnen met enige ervaring worden genomen.
	Heeft contacten met leidinggevende en medewerkers PZ en salarisadministratie, gericht op afstemming betreffende mutaties en voortgang van de werkzaamheden. Daarnaast organisatiebrede contacten in verband met het verstrekken van administratieve standaard informatie. Communicatieve vaardigheden zijn hierbij vereist.	Heeft contacten met leidinggevende en medewerkers PZ en salarisadministratie, gericht op afstemming betreffende mutaties en voortgang van de werkzaamheden. Daarnaast organisatiebrede contacten in verband met het verstrekken van informatie, uitleg over CAO, bedrijfsregelingen e.d. De contacten zijn gericht op de afwikkeling van zaken. Communicatieve vaardigheden zijn hierbij vereist.	Heeft contacten met alle leidinggevende niveaus, de medewerkers en de salarisadministratie, gericht op een goede afwikkeling van alle personeelsaangelegenheden en dienen de productiviteit en arbeidsrust. Communicatieve vaardigheden zijn hierbij vereist.
Zakelijk risico	Heeft contacten met instanties, dienstverlenende bedrijven, uitzendbureaus en sollicitanten, gericht op het verstrekken van informatie.	Heeft contacten met instanties, dienstverlenende bedrijven, uitzendbureaus en sollicitanten, gericht op het verstrekken van informatie en het in stand houden van de relatie.	Heeft contacten met diverse instanties binnen en buiten de bedrijfstak, dienstverlenende bedrijven en sollicitanten, gericht op informatie-uitwisseling. Contacten beïnvloeden ook het imago van de onderneming.
	Fouten tijdens de werkzaamheden kunnen leiden tot irritatie en verkeerde uitgangspunten voor anderen (zoals salarisadministratie en leiding). Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoonlijke gegevens.	Fouten tijdens de werkzaamheden beïnvloeden de relaties negatief, leiden tot verkeerde uitgangspunten voor anderen (zoals salarisadministratie en leiding) of hebben een negatief effect op stemming en sfeer in het bedrijf. Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoonlijke gegevens.	Fouten tijdens de werkzaamheden kunnen leiden tot onrust, in- en externe irritatie en kunnen de werving bemoeilijken. Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoonlijke gegevens.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Staf en Ondersteuning

	Functieniveau D	Functieniveau E	Functieniveau F
Aard van de functie	Ondersteunende functie, gericht op het uitvoeren van voornamelijk registrerende en administrerende taken ten aanzien van één bepaald werkgebied zoals Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden kennen enige variatie.	Management ondersteunende functie, gericht op het uitvoeren van onder meer administrerende of organisatorische taken ten aanzien van één of meerdere werkgebieden zoals Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden omvatten wisselende onderwerpen, die regelmatig terugkomen.	Management ondersteunende functie, gericht op het uitvoeren van administrerende, organisatorische, coördinerende taken en het opstellen van rapportages ten aanzien van één of meerdere werkgebieden zoals Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden zijn van redelijk complexe aard.
	Kennis op MBO-niveau, aangevuld met een vakgerichte cursus.	Kennis op MBO-niveau, aangevuld met vakgerichte cursussen. Bijblijven op vakgebied.	Kennis op ruim MBO-niveau, aangevuld met een aantal specifieke cursussen. Bijblijven op vakgebied.
Werkwijze	Is bij het indelen van de tijd gebonden aan opdrachten en vaste rapportagemomenten. De vormgeving en aanpak van het werk is deels vastgelegd in voorschriften, afdelingsprocedures en -doelstellingen. Praktisch inzicht bij het organiseren van het werk is vereist. De te nemen beslissingen zijn overwegend van uitvoerende en organisatorische aard en kunnen op basis van richtlijnen en enige ervaring meestal zelfstandig worden genomen. Kan altijd terugvallen op leidinggevende.	Is bij het indelen van de tijd gebonden aan de kaders van opdrachten, deadlines en rapportagemomenten. Is voor de vormgeving en aanpak van het werk gebonden aan afdelingsprocedures en -doelstellingen. Bij het inhoud geven aan de werkzaamheden wordt initiatief verwacht. De te nemen beslissingen zijn overwegend van organisatorische aard en kunnen op basis van enige kennis en ervaring meestal zelfstandig worden genomen. De leidinggevende kan worden geraadpleegd.	De tijd wordt grotendeels zelfstandig ingedeeld, houdt hierbij rekening met deadlines en rapportagemomenten. Geeft, binnen de afdelingsprocedures en -doelstellingen, meestal zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initiatieven worden hierbij verwacht. De te nemen beslissingen zijn organisatorisch van aard en kunnen op basis van kennis en ervaring meestal zelfstandig worden genomen. De leidinggevende kan bij problemen worden geraadpleegd. Stuurt eventueel enkele medewerkers aan.
	Heeft contacten met medewerkers van verschillende afdelingen, gericht op informatieoverdracht en op de voortgang van de werkzaamheden.	Heeft regelmatig contacten met medewerkers van verschillende afdelingen, gericht op een vlotte en correcte afwikkeling van lopende zaken.	Heeft regelmatig contacten met medewerkers van verschillende afdelingen op meerdere niveaus, gericht op een vlotte en correcte afwikkeling van lopende zaken.
Zakelijk risico	Heeft nu en dan contacten met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op informatie-uitwisseling en afstemming over lopende zaken.	Heeft contacten met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en controle.	Heeft regelmatig contacten met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op samenwerking, afstemming en controle op kwaliteit.
	Fouten in de registratie of administratieve afhandeling van zaken kunnen leiden tot onder meer irritaties en tijdverlies. Kan geconfronteerd worden met gegevens van vertrouwelijke aard. Dient hierover te zwijgen.	Fouten in de afhandeling van zaken kunnen leiden tot irritaties, communicatieverstoringen, imagoverlies en vertraging in het werkverloop. Discretie is vereist inzake gegevens van vertrouwelijke aard.	Fouten in de afhandeling van zaken kunnen leiden tot in- en externe communicatieverstoringen, irritaties, vertragingen en imagoverlies. Discretie is vereist bij vertrouwelijke bedrijfsgegevens en management informatie.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Staf en Ondersteuning

	Funcnieniveau G	Funcnieniveau H	Funcnieniveau I
Aard van de functie	Management ondersteunende functie, gericht op het verrichten van coördinerende, (beleids)voorbereidende taken, het opstellen van analyses en rapportages ten behoeve van managementadvies op het gebied van PZ, Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden zijn van complexe aard. De functie kent administratieve en commerciële aspecten.	Management ondersteunende functie, gericht op het verrichten van coördinerende, beleidsvoorbereidende taken, het doen van (markt)onderzoek en het opstellen van prognoses, analyses en rapportages ten behoeve van managementadvies op het gebied van PZ, ICT, Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden zijn van specialistische en complexe aard. De functie kent administratieve, commerciële en bedrijfskundige aspecten.	Management ondersteunende functie, gericht op het verrichten van coördinerende, beleidsmatige taken ten aanzien van een onderdeel van de bedrijfsvoering, het laten uitvoeren van (markt)onderzoek en het genereren of laten opstellen van stuurinformatie op het gebied van PZ, ICT, Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden zijn van specialistische en complexe aard. De functie kent bedrijfseconomische, technische, organisatorische en/of beleidsadviserende aspecten.
	Kennis op MBO/HBO-niveau, aangevuld met een aantal specifieke cursussen. Bijblijven op vakgebied.	Kennis op HBO-niveau, aangevuld met één of meerdere cursussen of opleidingen op het vakgebied. Bijblijven op het vakgebied is noodzakelijk.	Kennis op HBO-niveau, aangevuld met vakspecifieke cursussen of opleidingen en (management) opleidingen. Bijblijven op het vakgebied is noodzakelijk.
Werkwijze	De tijd wordt zelf ingedeeld, houdt hierbij rekening met deadlines en rapportagemomenten. Stelt prioriteiten in overleg met leidinggevende. Geeft, binnen afdelingsprocedures en -doelstellingen, zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initiatief en creativiteit worden hierbij verwacht. De te nemen beslissingen zijn overwegend van operationele aard en kunnen op basis van kennis en ervaring meestal zelfstandig worden genomen. De leidinggevende is niet altijd bereikbaar. Geeft eventueel leiding aan enkele medewerkers.	De tijd wordt zelf ingedeeld rond de voor een deel zelf ingevulde agenda en planning. Stelt zelf prioriteiten. Geeft, binnen afdelingsprocedures en -doelstellingen, zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initieert ontwikkelingen. Speelt creatief in op nieuwe situaties. De te nemen beslissingen zijn van operationele aard en kunnen op basis van ruime ervaring zelfstandig worden genomen. Adviseert ten aanzien van het te voeren beleid. Geeft eventueel leiding aan (projecten bestaande uit) meerdere medewerkers.	De tijd wordt zelf ingedeeld, rond de grotendeels zelf ingevulde agenda en vaste rapportage- en overlegmomenten. Stelt zelf prioriteiten, ook voor anderen. Geeft, binnen de gegeven beleidskaders, zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initiatief, creativiteit en inzicht zijn in grote mate vereist. De te nemen beslissingen zijn operationeel-tactisch van aard en kunnen op basis van ruime ervaring zelfstandig worden genomen. Beslist ten aanzien van (delen van) het beleid. Geeft eventueel leiding aan (projecten bestaande uit) meerdere medewerkers.
	Heeft regelmatig contacten met medewerkers van verschillende afdelingen op meerdere niveaus, gericht op afstemming, advies en afwikkeling van lopende zaken.	Heeft wisselend intensieve contacten met het Management en andere afdelingen, gericht op een optimale taakuitvoering, beleidsvoorbereiding en informatievoorziening.	Heeft wisselend intensieve contacten met Directie en het Management van alle afdelingen, gericht op advies over beleid en organisatie, oplossen van problemen en realisering van (afdelings)doelstellingen.
Zakelijk risico	Heeft soms zeer intensieve contacten met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op de voortgang van processen, afstemming en samenwerking.	Heeft soms zeer intensieve contacten met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op de voortgang van processen, beïnvloeding en onderhandeling.	Heeft contacten van aanzienlijk belang met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op bijsturing van processen, beïnvloeding en onderhandeling. Tact en overtuigingskracht zijn van belang bij het onderhouden van relaties.
	Fouten bij initiëring of afhandeling van zaken kunnen leiden tot verkeerde beslissingen bij het management, aanzienlijke in- en externe communicatie-verstoringen, vertragingen, irritaties en imagooverlies. Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfs-, persoons- of klantgegevens.	Fouten bij initiëring of afhandeling van zaken kunnen leiden tot in- en externe communicatieverstoringen, irritaties, ernstige vertragingen en verkeerde managementbeslissingen wat financiële schade tot gevolg kan hebben. Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfs-, persoons- of klantgegevens en beleidsinformatie.	Fouten en onzorgvuldigheden bij analyseren van gegevens en beleidsadviesing kunnen leiden tot verkeerde managementbeslissingen wat aanzienlijke financiële schade en imagooverlies tot gevolg kan hebben. Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfs-, persoons- of klantgegevens, beleidsvoornemens en prijsinformatie. Kan eventueel morele druk ervaren van buitenaf.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Horeca

	Functieniveau A	Functieniveau B	Functieniveau C
Aard van de functie	Het uitvoeren van eenvoudige, ondersteunende werkzaamheden met name in de spoelkeuken. Daarnaast worden ook wel voorbereidende werkzaamheden ten behoeve van of in de kantine, keuken of het tuinrestaurant uitgevoerd. De werkzaamheden zijn routinematig en kortcyclisch van aard en vertonen weinig variatie.	Het uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van de kantine, de keuken of het tuinrestaurant, zoals afwassen, schoonmaken, koffie of thee zetten, maken van broodjes, de vitrine bijvullen met producten, afrekenen bij de kassa en te woord staan van klanten. De werkzaamheden bevatten repeterende elementen maar ze zijn al met al wel gevarieerd.	Het aansturen van enkele medewerkers en het verzorgen van begeleidende taken naast het zelf meedraaien in het merendeel van de uitvoerende werkzaamheden in de kantine, de keuken of het tuinrestaurant. De functie kent naast leidinggevende ook administratieve en commerciële elementen.
	Kennis op VMBO-niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk en een korte training (basis)hygiëne.	Kennis op VMBO-niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk en enkele vakgerichte trainingen (bijvoorbeeld Sociale Hygiëne en HACCP).	Kennis ligt op MBO-niveau, aangevuld met een gedegen oriëntatie op het werk en enkele vakgerichte trainingen (bijvoorbeeld Sociale Hygiëne en HACCP).
Werkwijze	De tijdsindeling wordt bepaald door aanwijzingen van de leidinggevende en vaste routines. Gekende routines en/of instructies bepalen de aanpak en vormgeving. De leidinggevende is snel bereikbaar. De voorkomende eenvoudige problemen zijn praktisch van aard.	De tijdsindeling wordt deels door de leidinggevende bepaald en deels naar eigen inzicht. Gekende routines en/of instructies bepalen de aanpak en vormgeving. Het toezicht is deels direct en deels indirect maar niet intensief. De voorkomende problemen zijn meestal van praktische aard en zijn met enig inzicht door de functionaris zelf op te lossen.	Deelt de eigen tijd en die van de medewerkers in en stelt wanneer nodig de prioriteiten; speelt daarbij in op de drukte in de horecagelegenheid. De aanpak en vormgeving van de werkzaamheden verlopen deels volgens de zelf opgestelde routines en/of instructies. Het toezicht is deels direct en deels indirect maar niet intensief. De voorkomende problemen zijn op basis van eigen inzicht en ervaring zelf op te lossen.
	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, gericht op informatie-uitwisseling en een vlotte afhandeling van werkzaamheden.	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, gericht op informatie-uitwisseling en op een vlotte en correcte bediening van de gasten in de kantine, de keuken of het tuinrestaurant.	Heeft dagelijks intensief contact met alle medewerkers binnen de horecagelegenheid en af en toe ook met collega's in andere afdelingen van het tuincentrum, gericht op informatie-uitwisseling en op een efficiënte en correcte bediening van de gasten. Geeft leiding aan enkele medewerkers in de horecagelegenheid.
Zakelijk risico	Heeft af en toe contact met chauffeurs van leveranciers, gericht op informatie-uitwisseling en laden/lossen van goederen.	Heeft contacten met klanten, gericht op een correcte opname van bestellingen, bediening en afrekening bij de kassa.	Heeft dagelijks contact met klanten, gericht op vragen over het assortiment en een correcte opname van bestellingen, bediening en afrekening bij de kassa.
	Fouten of onachtzaamheden tijdens werkzaamheden in de spoelkeuken kunnen leiden tot breuk van servies of tot onhygiënische situaties die tot irritaties, imagoverlies en mogelijk zelfs tot ziekte onder de gasten kan leiden.	Fouten of onachtzaamheden tijdens de schoonmaakwerkzaamheden of de bereiding van voedsel en drank kunnen leiden tot onhygiënische situaties die tot irritaties, imagoverlies en mogelijk zelfs tot ziekte onder de gasten kan leiden. Fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot financiële schade.	Fouten of onachtzaamheden tijdens de werkverdeling, de samenstelling en presentatie van het assortiment, het voorraadbeheer en de uitvoerende werkzaamheden kunnen leiden tot tijdverlies, een onaantrekkelijke menukaart, onhygiënische situaties, manco of voorraden over de datum en dus tot irritaties, imagoverlies en (forse) financiële schade.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Kassa

	Functieniveau A	Functieniveau B
Aard van de functie	Het (eventueel onder toezicht) dagelijks verrichten van alle voorkomende kassahandelingen (scannen, afrekenen) en het op klantvriendelijke wijze bedienen van klanten en verrichten van hand- en spandiensten. De werkzaamheden zijn tamelijk homogeen en overheersend routinematig van aard.	Het dagelijks verrichten van alle voorkomende kassahandelingen (scannen, afrekenen), verzorgen van kassa-opstart en -afsluiting en het op klantvriendelijke wijze bedienen van klanten. Verricht hand- en spandiensten en instrueert hulpkrachten. De werkzaamheden zijn overheersend routinematig van aard.
	Kennis op VMBO-niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk.	Kennis op VMBO-niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk en kennis van het volledige assortiment. Dient op de hoogte te zijn van lopende (folder)acties, afrijzingen, etc..
Werkwijze	De tijdsindeling wordt bepaald door de klantenstroom en verkregen opdrachten van de leidinggevende. Het kassasysteem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. De leidinggevende is permanent ter plaatse. De voorkomende eenvoudige problemen zijn praktisch van aard en kunnen met behulp van de werkinstructies en enige inwerkijd worden genomen.	De tijdsindeling wordt bepaald door de klantenstroom en verkregen opdrachten van de leidinggevende. Kan hierbinnen zelf de volgorde van de deelwerkzaamheden bepalen. Het kassasysteem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Er is sprake van redelijk direct toezicht door de leidinggevende. De te nemen eenvoudige beslissingen kunnen met behulp van de werkinstructies worden genomen.
	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, gericht op een tijdige en juiste uitvoering van de taken.	Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, soms buiten de eigen afdeling, gericht op een tijdige en juiste uitvoering van taken en informatie-uitwisseling.
Zakelijk risico	Heeft oppervlakkige contacten met klanten, gericht op serviceverlening en afrekenen.	Heeft contacten met klanten, gericht op serviceverlening, het beantwoorden van (eenvoudige) vragen en afrekenen.
	Fouten bij het uitvoeren van opdrachten en afrekenen kosten enige tijd om te herstellen. De schade is gering.	Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties en vertraging in de voortgang. Fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot financiële schade.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoop Tuinbranche

	Funcitieniveau A	Funcitieniveau B	Funcitieniveau 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. Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met enige oriëntatie op het werk.	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. Kennis op VMBO/HAVO-niveau, aangevuld met assortimentskennis en kennis van de werking van de kassa en van interne procedures.	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 HAVO-niveau, aangevuld met product-/materiaalkennis en/of kennis van eigenschappen van levende have door een vakgerichte MBO-opleiding (bijvoorbeeld Medewerker Dierverzorging). 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. Heeft contacten met collega's binnen de winkel, gericht op informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.	Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klantbenadering, kassa-afhandeling en presentatie van artikelen. Toezicht is veelal direct. 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.	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 intensieve klantcontacten gericht op serviceverlening, advisering en verkoop. Onderzoekt wat de klant wil.
Zakelijk risico	Heeft klantcontacten gericht op serviceverlening. Men dient te reageren op signalen van de klant. 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.	Heeft klantcontacten gericht op serviceverlening en verkoop. Men moet zich kunnen inleven in de klant. 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.	Heeft intensieve klantcontacten gericht op serviceverlening, advisering en verkoop. Onderzoekt wat de klant wil. 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 Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Verkoop Tuinbranche

	Funcitieniveau D	Funcitieniveau 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. Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met product-/materiaalkennis en/of kennis van eigenschappen van levende have door een vakgerichte MBO opleiding (bijvoorbeeld Medewerker Dierverzorging). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, de werking van de kassa en diverse procedures. Bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk.	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 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. Heeft contacten met collega's binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures.	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 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. 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.	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, 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.

Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

Niveaublad functiefamilie Servicebalie

	Functieniveau C	Functieniveau D
Aard van de functie	<p>Verlenen van service, zoals informeren van klanten, retour nemen van producten, afhandelen klachten, uitgeven van cadeaubonnen, afhandelen telefoonverkeer en verhuren van artikelen. Daarnaast verrichten van ondersteunende administratieve werkzaamheden, zoals invoeren van bestellingen, verwerken inschrijvingen, verwerken en communiceren van prijswijzigingen, kassalades vullen e.d.</p> <p>Kennis op MBO werk- en denkniveau, aangevuld met kennis van interne (administratieve) procedures en een ruime oriëntatie op het werk.</p>	<p>Coördineren van de werkzaamheden rondom de servicebalie / kassa's en verlenen van service, zoals informeren van klanten, retour nemen van producten, afhandelen klachten, uitgeven van cadeaubonnen, afhandelen telefoonverkeer en verhuren van artikelen. Daarnaast verrichten van aanvullende werkzaamheden, zoals bewaken van de (kantoor)voorraad, nabestellingen plaatsen, het opsporen van kasverschillen, administratieve taken, verdelen van werkzaamheden, begeleiden van servicebalie- en kassamedewerkers e.d.</p> <p>Kennis op MBO-niveau, aangevuld met grondige kennis van interne (administratieve) procedures en een ruime oriëntatie op het werk.</p>
Werkwijze	<p>De tijd wordt ingedeeld op basis van aanwijzingen van de leidinggevende en de klantenstromen. Is gebonden aan procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering, klachtenafhandeling, productinname en kassa-afhandeling. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans met ten minste 3 jaar ervaring worden genomen.</p> <p>Heeft contacten met medewerkers van de eigen afdeling en soms met medewerkers van andere afdelingen, gericht op afstemming en het uitwisselen van informatie.</p>	<p>De tijd wordt ingedeeld op basis van de klantenstromen. Neemt initiatieven ten aanzien van de klantafhandeling. Stelt prioriteiten voor de servicebalie-/kassamedewerkers en draagt zorg voor een optimale bezetting van de kassa's. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans op grond van enkele jaren ervaring als adviseur/expert in het vakgebied zelfstandig worden genomen.</p> <p>Heeft contacten met collega's binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures.</p>
Zakelijk risico	<p>Heeft contacten met externe relaties (klanten en leveranciers), gericht op serviceverlening, advisering en klachtenafhandeling en het doorgeven van informatie.</p> <p>Fouten tijdens de werkzaamheden kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagooverlies en kunnen interne beheersingsprocessen belemmeren.</p>	<p>Heeft contacten met externe relaties (klanten en leveranciers), gericht op serviceverlening, advisering en klachtenafhandeling en het doorgeven van informatie. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven.</p> <p>Fouten tijdens de werkzaamheden kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagooverlies en kunnen interne beheersingsprocessen belemmeren en leiden tot financiële schade.</p>