

Werken in de retail

niveau 2



Licentie:

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 5 van dit boek.

Colofon

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteurs: C. Bakker, G. Duijzings, F. de Esch, L. Kroes, R. van Midde, A. van Santen

Inhoudelijke redactie: R. van Midde

Titel: Werken in de retail niveau 2

ISBN: 978 90 3722 774 1

Eerste druk/vierde oplage

© Edu'Actief b.v. 2017

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

Inhoud

Voorwoord	5
Thema Werken in de retail	7
1. Handelskennis	9
1.1 Ontstaan van de detailhandel	9
1.2 Bedrijfskolom	12
1.3 Retailfuncties	17
1.4 Branches	19
1.5 Bedrijfstak	21
1.6 Bedrijfsgrootte	21
1.7 Begrippen	22
1.8 Opdrachten	25
2. Verkoopssystemen en distributievormen	37
2.1 Winkelverkoop	37
2.2 Verkoopssystemen	39
2.3 Niet-winkelverkoop	41
2.4 Het nieuwe winkelen	43
2.5 Begrippen	46
2.6 Opdrachten	49
3. Werknemer in de retail	61
3.1 Beroepen in de retail	61
3.2 Werkgevers en werknemers	62
3.3 Arbeidsvoorwaarden	64
3.4 Cao	64
3.5 Proeftijd	65
3.6 Ontslag	65
3.7 Huisregels	66
3.8 Beroepshouding	67
3.9 Bedrijfskleding	68
3.10 Begrippen	69
3.11 Opdrachten	71

4.	Arbo	83
4.1	Arbowet	83
4.2	Veiligheid	84
4.3	Gezondheid	85
4.4	Welzijn	87
4.5	Werktijd en rusttijd	87
4.6	Werkhouding	88
4.7	Agressieve klanten	94
4.8	Ongelukken	95
4.9	Brand	97
4.10	Begrippen	101
4.11	Opdrachten	103
5.	Preventie in de retail	119
5.1	Derving	119
5.2	Criminaliteit	122
5.3	Diefstal	123
5.4	Overval	127
5.5	Cybercrime	128
5.6	Dervingsbestrijdingsplan	129
5.7	Begrippen	136
5.8	Opdrachten	138
	Thema Duurzaamheid in beroep	147
6.	Duurzaam ondernemen	149
6.1	Milieuproblemen	149
6.2	MVO	151
6.3	Duurzame ontwikkeling	152
6.4	Retail en energie	152
6.5	Retail en afval	153
6.6	Milieu-informatie	155
6.7	Milieukeurmerken	156
6.8	Keurmerken voor eerlijke handel	157
6.9	Medewerkers	158
6.10	Maatschappij	159
6.11	Begrippen	160
6.12	Opdrachten	162
	Thema Deelnemen aan werkoverleg	179
7.	Overleg	181
7.1	Directe medezeggenschap	181
7.2	Indirecte medezeggenschap	182
7.3	Personeelsvergadering	183
7.4	Verschillende rollen	184
7.5	Begrippen	185
7.6	Opdrachten	186
	Index	193

Voorwoord

Voor je ligt een boek dat hoort bij de methode Klantgericht.info voor de opleiding Verkoper retail. Dit boek bevat drie thema's:

- Werken in de retail
- Duurzaamheid in beroep
- Deelnemen aan werkoverleg.

De theorie is de basis om te kunnen functioneren in de detailhandel. De eerste twee thema's dekken veel vakken af van de kerntaken van het basisdeel. Thema Duurzaamheid in beroep bevat ook de stof van het gelijknamige keuzedeel. Thema Deelnemen aan werkoverleg behandelt de kerntaak 'Neemt deel aan werkoverleg'.

Op de website www.klantgericht.info vind je de volgende verdiepingsleerstof:

- Nederland handelsland
- Distributiesystemen
- Smart retailing
- Klantgerichtheid
- Klantvriendelijkheid
- De sollicitatiebrief
- Het sollicitatiegesprek
- RI&E
- Arbomanagementsysteem
- Brandpreventie
- Dervingscijfer berekenen
- Klimaatverandering in Nederland
- Vergaderen.

Deze leerstof werk je door als voorbereiding op het volgen van een opleiding uit het kwalificatiedossier 'Advies en leiding in de verkoop'.

Hoe werkt de methode?

De methode bestaat uit boeken en een methodesite, www.klantgericht.info. Op deze methodesite vind je de bronnen (bijvoorbeeld opdrachten, filmpjes en weblinks) die je nodig hebt.

Hoe moet je de licentie activeren?

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren.

Overleg met je docent welk type account je gebruikt.

- Ga naar www.edu-actief.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag. De licentie is 12 maanden geldig.

Veel succes!



Thema Werken in de retail

Over dit thema

Werken in de retail is de basis voor iedereen die aan de slag wil in de detailhandel. Het gaat over kennis en vaardigheden die je nodig hebt bij alle werkprocessen. We leggen uit hoe de retail in elkaar zit en welke positie deze inneemt in de keten van grondstof tot artikel. Je leert over verkoopsystemen en verkooppunten, waarbij er uiteraard ook veel aandacht is voor online shoppen. Je werkt namelijk bijna nooit meer alleen in een fysieke winkel. Vrijwel alle ondernemers hebben ook een webshop.

Dit thema gaat over jouw rol als werknemer. Over je rechten en plichten. En over hoe te handelen om je werk zo veilig, gezond en met zoveel plezier als mogelijk te doen.

Leerdoelen

Als je het thema 'Werken in de retail' hebt doorgenomen, heb je de volgende leerdoelen bereikt:

- Je bezit handelskennis over de functie van retail in de bedrijfskolom.
- Je laat zien dat je de handelskennis kunt gebruiken in het dagelijks leven.
- Je laat zien dat je de handelskennis kunt gebruiken in de beroepspraktijk.
- Je kunt een bewuste keuze maken voor werken in de retail.
- Je bezit handelskennis over distributievormen.
- Je bezit handelskennis over verkoopsystemen.
- Je kent rechten en plichten van werknemers.
- Je kunt rechten en plichten van werknemers toepassen in de praktijk.
- Je kunt jouw rechten en plichten als werknemer toepassen in je leerbedrijf.
- Je bezit kennis over veilige en gezonde arbeidsomstandigheden.
- Je kunt kennis over veilige en gezonde arbeidsomstandigheden toepassen op jezelf en praktijksituaties.
- Je kunt arbo-verantwoord werken in de retail.
- Je weet wat je moet doen in geval van brand.
- Je weet wat derving is en hoe je deze kunt voorkomen.
- Je herkent derving in de praktijk en kunt hierop reageren.
- Je houdt je aan het dervingbestrijdingsplan in je leerbedrijf.

Klantgericht.info

Voordat je start met dit thema, ga je eerst kijken wat je al van werken in de retail weet. Ga naar www.klantgericht.info en voer de opdrachten uit van de onderdelen:

- oriëntatie
- nulmeting
- plannen.

Hoofdstuk 1

Handelskennis

Inleiding

Jij volgt een detailhandelopleiding. Detailhandel noem je met een Engels woord 'retail'. Je wilt straks aan de slag in een bakstenen winkel, bij een webshop of misschien denk je erover om op de markt te gaan werken. Ook dat is namelijk retail. Op heel veel scholen ga je al snel de praktijk in. Dan is het wel handig om iets meer te weten over de omgeving waarin je terechtkomt.

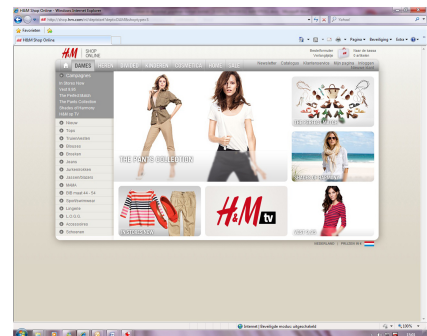
Let op!

We gebruiken bij Klantgericht.info het begrip 'winkel' als we zowel de offline (bakstenen) winkel bedoelen als de online winkel (de webshop).

1.1 Ontstaan van de detailhandel

Retail of **detailhandel** is de verkoop van producten door ondernemingen aan particulieren (consumenten).

Heel lang verkocht de detailhandel vooral artikelen. Zeg maar tastbare producten. Bestek, borden, groente en fruit, kleding enzovoort. Steeds vaker zie je ook diensten die de klant kan kopen bij winkels. Diensten zijn producten die je niet vast kunt pakken. Een schilder, boekhouder en automonteur leveren diensten. Dat is geen detailhandel, maar wist je dat HEMA ook verzekeringen verkoopt? HEMA heeft zelfs een notarisservice.



De drie belangrijkste retailvormen zijn winkelverkoop, ambulante handel (zoals markten) en internetverkoop.

Geschiedenis

Heel vroeger was er helemaal geen detailhandel. De mensen kochten geen producten, maar zorgden daar zelf voor. Ze verzamelden bessen en wortels. Ze jaagden op dieren. Van de huiden maakten ze kleding. Van hout gebruiksvoorwerpen.

Ruilhandel

Later ontstond er ruilhandel. Je ruilde dan jouw producten tegen andere producten. Daar zaten wel nadelen aan. Stel dat jij visser bent en je wilt een koe kopen. Een glas melk is tenslotte ook lekker. Hoeveel vissen moet je dan geven voor een koe? En hoelang kun je dezelfde vissen gebruiken om mee te handelen? Op een gegeven moment zijn vissen bedorven. En dan zijn ze niets meer waard. Ruilhandel vond vooral plaats 'aan huis', maar er waren ook al markten.

De eerste winkels

Om de problemen met **ruilhandel** op te lossen, kwam er geld als betaalmiddel. Geld gebruik je dus eigenlijk ook om te ruilen. Maar geld bederft niet en je weet precies hoeveel het waard is. Geld was het ruilmiddel op markten, maar vanaf de middeleeuwen had je ook winkels. In die tijd brachten boeren hun producten elke week naar de markt in de stad. In de steden woonden de ambachtslieden. Meubelmakers, schoenlappers, mandenvlechters, noem maar op. Ze woonden in de smalle straatjes die in elke stad veel voorkwamen. In die straatjes kwamen weinig mensen. Daarom verkochten ze hun artikelen op de hoeken van de straatjes. Die kwamen namelijk uit op de grote invalswegen. Daar kwamen de boeren en burgers langs, op weg naar de markt. Het woord 'winkel' is eigenlijk een Duits woord. Het betekent 'hoek'.

De eerste warenhuizen

Rond het jaar 1500 gingen vanuit Europa schepen de hele wereld over. Het was de tijd van de ontdekkingsreizen en de start van de wereldhandel. Handelaren gingen steeds vaker verkopen vanuit hun pakhuizen (magazijnen). 'Magasin' is (nog steeds) een Frans woord voor 'warenhuis'. Pakhuizen ontwikkelden zich tot warenhuizen waar alles te koop was. Rond 1850 waren de luxe, het sfeerproeven en de mogelijkheid om te keuren en te kiezen een ware revolutie in de retail. Galeries Lafayette, Harrods, en de Bijenkorf groeiden uit tot belangrijke winkels.



De Winkel van Sinkel

Het eerste warenhuis van Nederland was de Winkel van Sinkel in Amsterdam. Voor het eerst werden goederen daar ook uitgestald in de etalage. Hierdoor konden bezoekers van buiten de winkel al zien wat er zoal te koop was. De Winkel van Sinkel kreeg filialen in Leeuwarden, Rotterdam, Leiden en Utrecht. De ondernemer verzoon zelf een versje waarmee hij zijn winkelformule duidelijk maakte:

'In de Winkel van Sinkel is alles te koop, hoeden en petten, en damescorsetten, drop om te snoepen, en een pil om te poepen.'

De eerste zelfbedieningswinkels

De eerste zelfbedieningswinkel werd begin 1900 in Amerika geopend. Een kruidenier ging daar voorverpakte en geprijsde artikelen verkopen die de klant zelf kon pakken. Bij de ingang kwam een draaiport en bij de uitgang een kassa. Deze formule werd een groot succes. Het aantal zelfbedieningszaken in de Verenigde Staten nam snel toe. De zelfbedieningswinkels ontwikkelden zich al vrij snel door tot supermarkt.

In Nederland

De primeur van de eerste zelfbedieningswinkel in Nederland was in 1948 voor Chris van Woerkom uit Nijmegen. Hij presenteerde zijn winkel als 'een stukje Amerika in Nijmegen'. De lange toonbanken met weegschalen maakten plaats voor stellingen met voorverpakte en geprijsde producten, die klanten zelf in een winkelmandje konden verzamelen.

De eerste webshops

De eerste winkels, de eerste warenhuizen, zelfbediening waren allemaal belangrijke veranderingen voor de retail. Maar vanaf 1990 startte een ware revolutie. In dat jaar werd het world wide web (zoals je dat nu kent) ontwikkeld. Verkoop via internet werd daarmee mogelijk. De Pizza Hut was de eerste die online producten verkocht, maar al snel (1995) werden bedrijven als Amazon en eBay opgericht. Online winkelen werd vanaf dat moment steeds populairder. De verdeling in de retail:

	2005	2012
Offline	96,2%	89,5%
Online	3,8%	10,5%

Bron: CBS, Thuiswinkel.org, Blauw Research, GfK Retail & Technology.

Handel

Handel is het kopen en verkopen van goederen met als doel winst te maken. Er zijn twee soorten handel: groothandel en kleinhandel. Bij deze indeling let je erop aan wie je verkoopt.



Groothandel en kleinhandel.

Groothandel

De handel van een ondernemer die goederen (in)koopt en deze goederen weer (door)verkoopt aan een andere ondernemer, heet **groothandel**. Een ondernemer koopt goederen en verkoopt die door aan een andere ondernemer. Er is dus sprake van handel tussen bedrijven.

Nederland is al heel lang een belangrijk handelsland. Wil je daar meer van weten? Ga dan naar www.klantgericht.info. Haal daar de verdiepingstof 'Nederland handelsland'.

Kleinhandel

In de retail verkoop je artikelen aan klanten die deze ook echt gaan gebruiken of verbruiken. Deze handel heet **kleinhandel**. De artikelen die de kleinhandel verkoopt, zijn door dezelfde kleinhandel wel in grotere aantallen gekocht bij de groothandel. Kleinhandel is de handel tussen ondernemers en consumenten. De kleinhandel levert de goederen in kleine hoeveelheden (in het Frans: 'en detail') aan de consument. In de praktijk spreek je daarom van 'detailhandel' of (met een Engels woord) 'retail'.

1.2 Bedrijfskolom

Detailhandel of retail is de verkoop van goederen aan particulieren. Er moet veel gebeuren voordat een klant een product kan kopen:

- De producent maakt de producten.
- De handel verdeelt de producten.
- De klant koopt en gebruikt de producten.

In de bedrijfskolom kun je precies zien hoe dat gaat. In de **bedrijfskolom** staan alle personen en organisaties die betrokken zijn bij de productie, de verdeling en de verkoop van goederen. Je spreekt van schakels. De bedrijfskolom loopt van producent tot consument. Let op! De consument zelf hoort niet bij de bedrijfskolom. Het gaat namelijk om alle stappen die een product doormaakt voordat het bij de klant is. De oerproducent verzamelt de grondstoffen. De fabriek maakt er een product van. De groothandel koopt grote partijen van die producten op. In de detailhandel kan de consument de producten kopen.



Een bedrijfskolom.

Markt

Als voorbeeld nemen we de bedrijfskolom van een kledingstuk. In die bedrijfskolom biedt de boer (oerproducent) ruwe katoen aan. De opkoper van een textielfabriek vraagt naar ruwe katoen. Op de **markt** vinden beide partijen zich door onder andere met elkaar een prijs af te spreken. Op de markt worden vraag en aanbod op elkaar afgestemd. Op de markt komt ook de prijs tot stand. De boer (aanbieder) spreekt van zijn verkoopmarkt. De opkoper (afnemer) spreekt van zijn inkoopmarkt. Beiden bedoelen daar dezelfde markt mee!

Schakels

Een ketting bestaat uit schakels. Als je de bedrijfskolom voorstelt als een ketting, dan zijn de ondernemingen in de bedrijfskolom de schakels. Tussen twee schakels zit telkens een markt. Dat wil zeggen: tussen elke twee schakels vindt handel plaats.

Toegevoegde waarde

Elke schakel in de bedrijfskolom voegt aan de goederen waarde toe. De goederen worden namelijk steeds geschikter gemaakt voor de uiteindelijke consument. Dat heet **toegevoegde waarde**. Hoe verder een artikel in de bedrijfskolom is, des te waardevoller is het. En met de waarde stijgt ook de prijs.

Handelsschakels en productieschakels

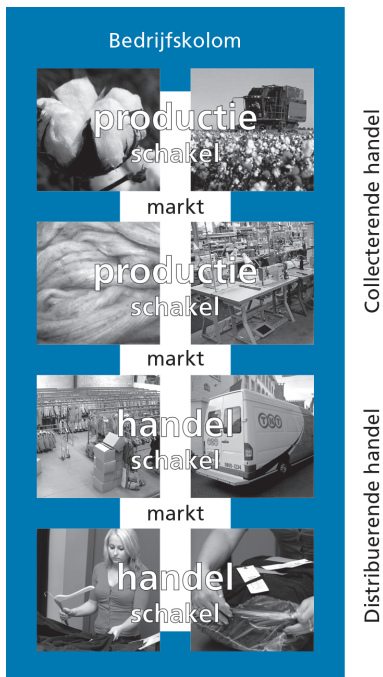
Er zijn twee soorten schakels: productieschakels en handelsschakels. Productieschakels zijn ondernemingen waar de goederen een duidelijke verandering ondergaan. De oerproducent en de fabrikant zijn productieschakels. Handelsschakels veranderen de goederen zelf niet. Handelsschakels zorgen meestal voor het verspreiden en verdelen van de goederen zodat ze uiteindelijk de consument bereiken. Dat noem je 'distribuerende handel'. Er zijn ook handelsschakels die zorgen voor het aanvoeren en verzamelen van goederen. Die ondernemingen vormen samen de collecterende handel.

Collecterende handel

De **collecterende handel** koopt goederen op die voor consumenten nog niet bruikbaar zijn. Hij verkoopt die goederen aan fabrikanten die de goederen verder bewerken. De collecterende handel kan ook de goederen bij elkaar brengen om ze daarna als één partij door te verkopen. Dankzij de collecterende handel kunnen fabrieken blijven draaien. Zij hoeven niet zelf hun grondstoffen aan te voeren. Fabrieken leveren niet altijd kant-en-klare producten, maar vaak alleen onderdelen. Die onderdelen heten 'halffabricaten'. De collecterende handel koopt die halffabricaten op en verkoopt ze door aan fabrikanten van eindproducten.

Distribuerende handel

Andere schakels in de bedrijfskolom kopen kant-en-klare producten op van fabrikanten en verkopen die weer in kleinere hoeveelheden door tot de laatste schakel is bereikt: de detailhandel. Dit heet de **distribuerende handel**. De schakels van de bedrijfskolom die zich met distribuerende handel bezighouden, noem je samen ook wel de **distributiekolom**.



Schakels in een bedrijfskolom.

Logistiek

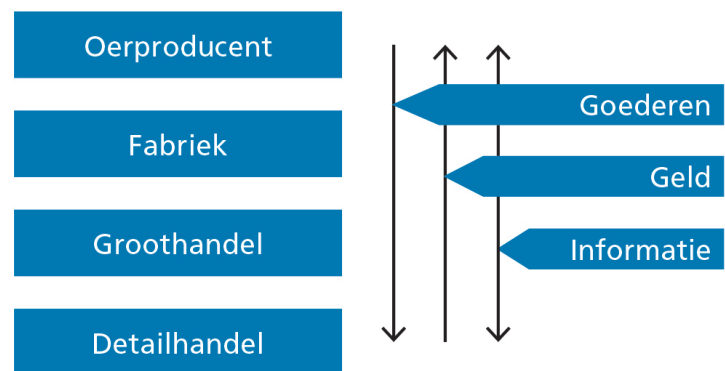
Het verspreiden en verdelen van goederen heeft te maken met **logistiek**. Dit is het beheersen van de goederenstroom. Dat gaat verder dan alleen vervoer. Om echt te kunnen beheersen, moet je jouw goederen:

- bewaken (in de gaten houden of er wel voldoende is)
- bestellen
- controleren (als er bestellingen binnenkomen)
- opslaan
- distribueren (verspreiden en verdelen naar je klanten).

Al die werkzaamheden samen noem je 'logistiek'.

Stromen in de bedrijfskolom

De verdeling van goederen noem je **distributie**. Bij de distributie worden de goederen in steeds kleinere hoeveelheden verdeeld. De oerproducent is de eerste schakel van de bedrijfskolom. Vaak gaat het hier om grondstoffen voor een fabriek. De fabriek produceert grote hoeveelheden en levert deze aan de groothandel. De groothandel verzamelt goederen van verschillende producenten.



Verskillende 'stromen'.