



Sarphati[®]

RETAIL

GOEDERENSTROOM EN VOORRAADBEHEER

Eerste verkoper en Verkoopsspecialist (3)

Theorie | editie 2021 | ESS-examen: Goederenstroom en voorraadbeheer

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): Jip Kruis, Tekstbureau Flytande | Astrid Habraken, Auteurssteam Rubus
opleidingspartners B.V.

Eindredactie: Saskia Sjollema, Fundamenteaal

Titel: Goederenstroom en voorraadbeheer

ISBN: 978 94 639 7098 3

1e druk/ 1e oplage

© Boom beroepsonderwijs 2021

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 (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.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 Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Inleiding	5
Kerntaak en werkprocessen	6
Hoofdstuk 1 Goed voorraadbeheer in de retail	7
1.1 De goederenstroom	8
1.2 Samenvatting	16
Hoofdstuk 2 Goederenontvangst	19
2.1 Goederenstroom	20
2.2 Ontvangst van goederen	26
2.3 Verpakkingen	33
2.4 Geleidedocumenten	39
2.5 Goederencontrole	48
2.6 Retourgoederen	56
2.7 Samenvatting	61
2.8 Begrippen	63
Hoofdstuk 3 Goederenopslag	65
3.1 Winkels met en zonder magazijnen	66
3.2 Het distributiecentrum	71
3.3 Plaatsing in het magazijn	74
3.4 Opslag	79
3.5 Aandachtspunten bij goederenopslag	83
3.6 Transport- en hulpmiddelen in het magazijn	91
3.7 Samenvatting	97
3.8 Begrippen	99
Hoofdstuk 4 Voorraad	101
4.1 Soorten voorraad en voorraadniveaus	102
4.2 Voorraad inventariseren	109
4.3 Manieren om te inventariseren	115
4.4 Voorraadkosten	117
4.5 Gemiddelde voorraad	123
4.6 Inkoopwaarde van de omzet	132
4.7 Samenvatting	139
4.8 Begrippen	141

Hoofdstuk 5	Voorraadbeheer	143
5.1	Voorraad bij- en afboeken	144
5.2	Kengetallen voorraadbeheer	147
5.3	Omzetsnelheid	149
5.4	Omzetduur	156
5.5	Bestellen	161
5.6	Bestelpunt	171
5.7	Out of stock	179
5.8	Servicegraad	181
5.9	Samenvatting	183
5.10	Begrippen	186
Hoofdstuk 6	Onlineverkopen	187
6.1	Goederen verzamelen	188
6.2	Goederen verzendklaar maken	195
6.3	Aandachtspunten bij onlinebestelling	199
6.4	Samenvatting	208
6.5	Begrippen	210
Hoofdstuk 7	Derving	211
7.1	Derving	212
7.2	Waar kan derving plaatsvinden?	218
7.3	Dervingbestrijdingsplan	224
7.4	Samenvatting	227
7.5	Begrippen	229
Hoofdstuk 8	Informatiesystemen	231
8.1	Informatie verwerken	232
8.2	Optimale bestelgrootte	235
8.3	Geautomatiseerde voorraadadministratie	241
8.4	Samenvatting	244
8.5	Begrippen	246
	 Beeldverantwoording	 247
	 Index	 248

INLEIDING

Als je in een winkel werkt, heb je de hele dag te maken met goederen en klanten. De goederen sla je op in de winkel of het magazijn. Dat opslaan kost ruimte en tijd en dus ook geld. Daarom wil je niet te veel goederen opslaan. Maar zeker ook niet te weinig, want anders moet je 'nee' verkopen en gaat de klant zonder aankoop de winkel uit. Het verplaatsen van goederen brengt risico's met zich mee, zoals beschadiging en diefstal. Dat wil je zoveel mogelijk voorkomen.

Om te weten waar je welke producten vindt en of ze nog op voorraad zijn gebruik je een informatiesysteem. Dat is ook belangrijk voor je klanten die online producten kopen: zij willen zo snel mogelijk hun bestelling afhalen of thuisbezorgd krijgen.

In *Goederenstroom en voorraadbeheer* leer je hoe je goederen behandelt bij de ontvangst en opslag.

- Hoofdstuk 1 geeft een overzicht over de onderwerpen in dit boek en behandelt enkele basisbegrippen.
- Hoofdstuk 2 gaat over de goederenontvangst en jouw taken daar bij.
- In hoofdstuk 3 leer je meer over het opslaan van goederen.
- In hoofdstuk 4 maak je kennis met het belang van voorraad en inventariseren van de voorraad.
- In hoofdstuk 5 lees je wat voorraadbeheer is en wat hierbij belangrijk is.
- In hoofdstuk 6 leer je wat er komt kijken bij het verwerken en verzenden van onlineverkopen.
- Hoofdstuk 7 gaat over derving; allerlei manieren waarop de goederen beschadigd of verloren kunnen raken.
- In het laatste hoofdstuk leer je welke informatiesystemen ingezet worden bij het beheren van de voorraad en de goederenstroom en hoe je de optimale bestelhoeveelheid uitrekent.

KERNTAAK EN WERKPROCESSEN

In *Goederenstroom en voorraadbeheer* komt de volgende kerntaak aan de orde:

B1-K1 Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie

Werkprocessen bij kerntaak B1-K1

- **B1-K1-W1** Verzorgt de goederenontvangst/-opslag: Hfst. 1, 2, 3, 7
- **B1-K1-W3** Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen: Hfst. 1, 4, 5 en 8
- **B1-K1-W4** Voert activiteiten uit t.b.v. (online) informatiesystemen: Hfst. 1, 5, 6 en 8

Daarnaast wordt een aantal werkprocesoverstijgende onderwerpen behandeld.



HOOFDSTUK 1

GOED VOORRAADBEHEER IN DE RETAIL

Als een klant eenmaal de keuze voor een aankoop heeft gemaakt, wil hij het product zo snel mogelijk hebben. Heeft een winkel het gewenste product niet, dan zal hij naar een andere winkel gaan. Als verkoper wil je daarom zo min mogelijk 'nee' verkopen. Nee-verkoop kun je voorkomen door voldoende producten op voorraad te hebben in de winkel of het magazijn. Maar voorraad houden kost geld. En vaak heb je niet de ruimte om een onbeperkte hoeveelheid producten op voorraad te houden.

Het beheren van de voorraad is een belangrijk onderdeel van de logistiek. Logistiek is het beheersen van de goederenstroom, zodat de juiste goederen in de juiste hoeveelheden, op het juiste tijdstip en op de juiste plaats zijn tegen zo laag mogelijke kosten.

Een goed beheer van de voorraad is belangrijk voor elke retailer. Als verkoper moet je daarom weten wat jouw rol is bij een soepel verloop van de goederenstroom en het slim beheren van de voorraad.

Opdracht 1 Openingsopdracht bij dit hoofdstuk

Je wilt natuurlijk geen 'nee' verkopen. Daarom moet je voldoende voorraad hebben. Maar ook weer niet te veel, want dat kost geld. Hoe vind je de juiste voorraadhoeveelheid?



Bekijk het filmpje.

- Welke onderwerpen komen in dit boek aan de orde?
- Van welk onderwerp uit dit boek wil je meer weten? Motiveer je antwoord.
- De indeling van de hal van PICNIC lijkt niet op een gewone winkel. Welke andere verschillen zie je met een gewone supermarkt?
- De voorraad moet ook steeds aangevuld worden: hoe kun je dat regelen?
- De schappen lijken allemaal ongeveer even groot, is dat handig? Motiveer je antwoord.
- Heeft PICNIC te maken met nee-verkopen? Motiveer je antwoord.

1.1 De goederenstroom

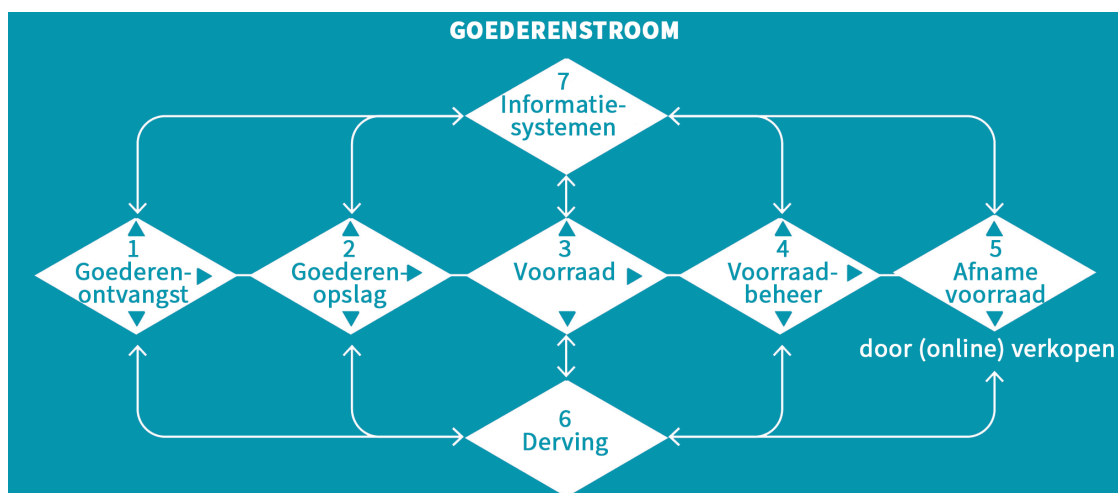
Als je een product bestelt om het te verkopen, gebeuren er verschillende dingen. Zo komt er een goederenstroom op gang: de goederen worden verplaatst en opgeslagen. Vervolgens blijven de goederen voor korte of lange tijd in voorraad in een winkel of magazijn. Op hetzelfde moment is er ook een informatiestroom, zodat je weet waar de goederen op een bepaald moment zijn. Ten slotte is er een geldstroom, omdat de goederen een andere eigenaar krijgen en ze een waarde vertegenwoordigen. Deze geldstroom wordt in dit boek verder niet besproken.

De goederenstroom en de bijbehorende informatie staan centraal in dit boek.

De volgende onderwerpen komen aan de orde:

- goederenontvangst
- goederenopslag
- voorraad
- voorraadbeheer
- afname voorraad door (online)verkopen
- derving
- informatiesystemen

Je geeft dat schematisch op de volgende manier weer:



1. Goederenontvangst

Goederen worden meestal geleverd met een vrachtwagen. Het is belangrijk dat je weet wanneer een levering aankomt. Op dat moment moeten er voldoende medewerkers zijn om de goederen te controleren. Voor het verplaatsen van de goederen worden hulpmiddelen gebruikt, zoals een steekwagen of een rolcontainer.

Op de verpakking staat soms informatie over de manier waarop je met de goederen moet omgaan. Breekbare goederen moet je voorzichtig behandelen.

Bij de goederenstroom en het voorraadbeheer gaat het officieel om goederen. Maar de woorden goederen en producten worden in dit boek door elkaar gebruikt, omdat dit in de praktijk ook gebeurt. Hoe zit dat precies? Producten zijn goederen én diensten. Goederen zijn tastbare producten, dingen die je vast kunt houden, zoals een vaas of een brood. Diensten zijn niet-tastbare producten, zoals een reparatie of een knipbeurt bij de kapper.

Alle goederen zijn dus producten, maar niet alle producten zijn goederen.



Tijdens het transport zijn goederen verpakt. Soms gaat een deel van die verpakking weer terug naar de leverancier. Dit geldt ook voor retourgoederen. Dat zijn goederen die teruggaan naar de leverancier, omdat er te veel geleverd is of omdat die goederen niet in orde zijn.

Bij het transport van goederen worden documenten gebruikt. Dat kan digitaal of op papier. Op die begeleidende documenten staat informatie over de goederen en staan de adressen van de afnemer en de leverancier.

2. Goederenopslag

Als alle binnenkomende goederen zijn uitgeladen en gecontroleerd, ga je na waar de goederen een plek krijgen. Dat kan in het magazijn of in de winkel zijn. Dat hangt af van de winkel waar je werkt.

Veel winkels maken gebruik van een distributiecentrum. Dat is een heel groot magazijn vanwaaruit goederen worden vervoerd naar verschillende winkels.

In magazijnen heb je transportmiddelen en opslagmiddelen nodig. Die zijn soms speciaal gemaakt voor het werk in magazijnen.

Een van de belangrijkste keuzes die je moet maken bij de inrichting van een magazijn is de vraag wat waar moet komen. Je wilt ervoor zorgen dat iedereen snel de juiste producten kan vinden in het magazijn. Dat kan op verschillende manieren. Daarbij kun je informatiesystemen inzetten die helpen bij het beheren van de voorraad.

3. Voorraad

Het houden van voorraad kost geld. Je maakt kosten voor de ruimte die je gebruikt voor de opslag. Het geldt dat je in de voorraad steekt, kun je niet op een andere manier investeren. Bovendien is er altijd risico dat de voorraad minder waard wordt door diefstal, bederf of beschadiging.

In een supermarkt is het heel belangrijk dat de producten met een beperkte houdbaarheid zo snel mogelijk verkocht worden. Je zet altijd de nieuwe producten met de langste houdbaarheid achter in het schap, zodat de producten met een kortere houdbaarheid eerst verkocht worden. Dit heet fifo: first in first out. Wat het eerst binnenkomt in de winkel of het magazijn wil je ook het eerst verkopen. Zo voorkom je dat je met onverkoopbare voorraad blijft zitten.

Elke winkelier wil weten hoeveel zijn voorraad op een bepaald moment waard is. De Belastingdienst wil dat trouwens ook weten. Dat kun je berekenen en bijhouden in een computer, maar je moet ook regelmatig controleren of de voorraad in de administratie gelijk is aan de werkelijke voorraad in het magazijn of de winkel. Dat noem je inventariseren.

4. Voorraadbeheer

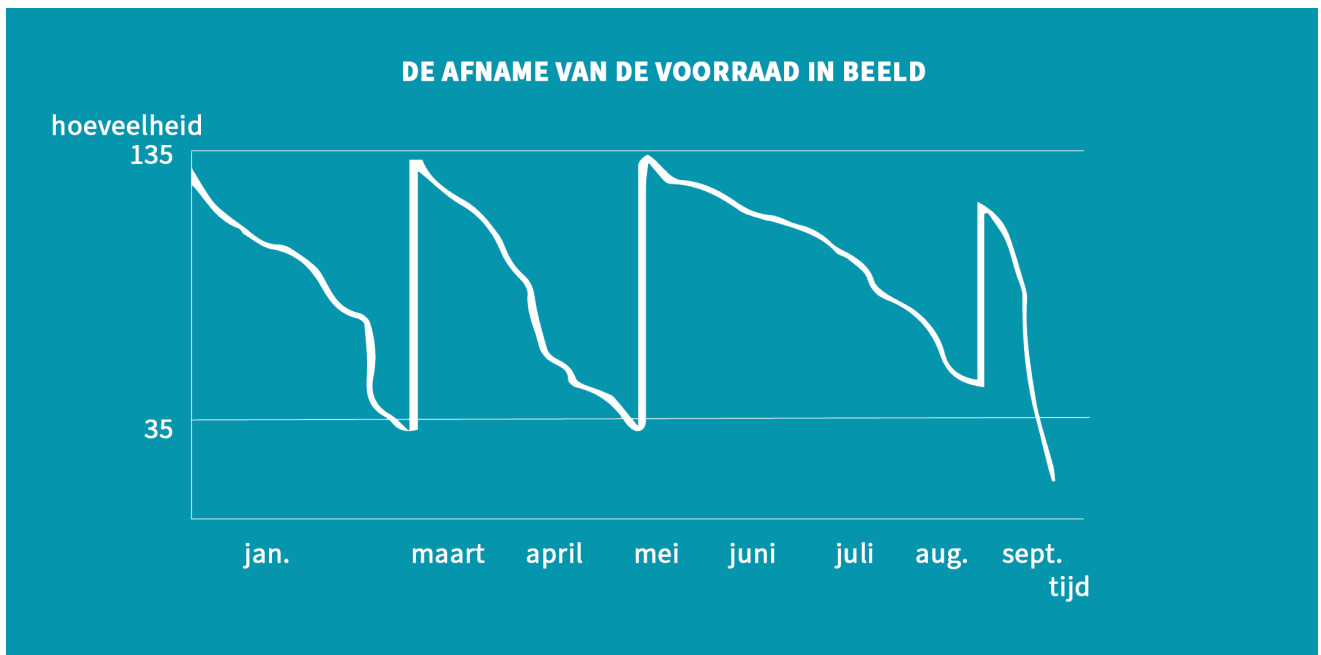
Door de verkopen neemt de voorraad af en door leveringen neemt de voorraad toe. Als je weet hoeveel je per week of per maand verkoopt en je weet ook hoelang het duurt voordat een bestelling wordt geleverd, kun je bepalen wanneer je nieuwe producten moet bestellen. Daarbij moet je rekening houden met de bestelkosten en de hoeveelheid voorraad die je minimaal wilt aanhouden. In de praktijk loop je toch risico dat je een keer 'nee' moet verkopen.

De afname van de voorraad in beeld

Sam heeft een fotospeciaalzaak. Hij heeft altijd geheugenkaarten op voorraad. Hij verkoopt er gemiddeld zo'n 50 per maand. Hij probeert ervoor te zorgen dat hij altijd minimaal 35 geheugenkaarten op voorraad heeft. Geheugenkaarten ziet hij als een belangrijk serviceproduct waarvoor hij geen 'nee' wil verkopen.

Hij bestelt elke twee maanden 100 nieuwe geheugenkaarten. Bij die hoeveelheid krijgt hij een goede korting. Meestal heeft hij dan nog ongeveer 40 geheugenkaarten liggen. De levertijd is een paar dagen.

In de grafiek zie je het verloop van de voorraad geheugenkaarten in de eerste negen maanden van het jaar. De eerste vier maanden loopt de verkoop ongeveer zoals Sam verwachtte. Vreemd genoeg verkoopt hij dan in de zomermaanden opeens veel minder geheugenkaarten en hij besluit in juni geen bestelling te plaatsen. In augustus doet hij toch weer een bestelling, maar hij bestelt de helft van de gebruikelijke hoeveelheid. En dan is er in september ineens veel vraag naar geheugenkaarten. Sam constateert dat hij bijna door zijn hele voorraad heen is.



Je kunt mooie voorraadmodellen maken, grafieken tekenen en slimme regels voor het bestellen bedenken, maar in de praktijk kan het heel anders uitpakken! Dat betekent niet dat voorraadmodellen en regels onbelangrijk zijn. Ze geven houvast om beslissingen te nemen voor een goed voorraadbeheer. Maar het blijft belangrijk om te kijken naar de werkelijke situatie in het magazijn en in de winkel.

5. Afname voorraad door (online)verkopen

De onlineverkopen in Nederland stijgen nog steeds. Die verkopen kunnen worden verzonden vanuit een magazijn, een winkel of een combinatie van beide. Sommige onlinewinkels hebben een fysieke winkel waar mensen de producten kunnen bekijken en aanschaffen. Andere onlinewinkels hebben geen fysieke winkel, maar alleen een magazijn.

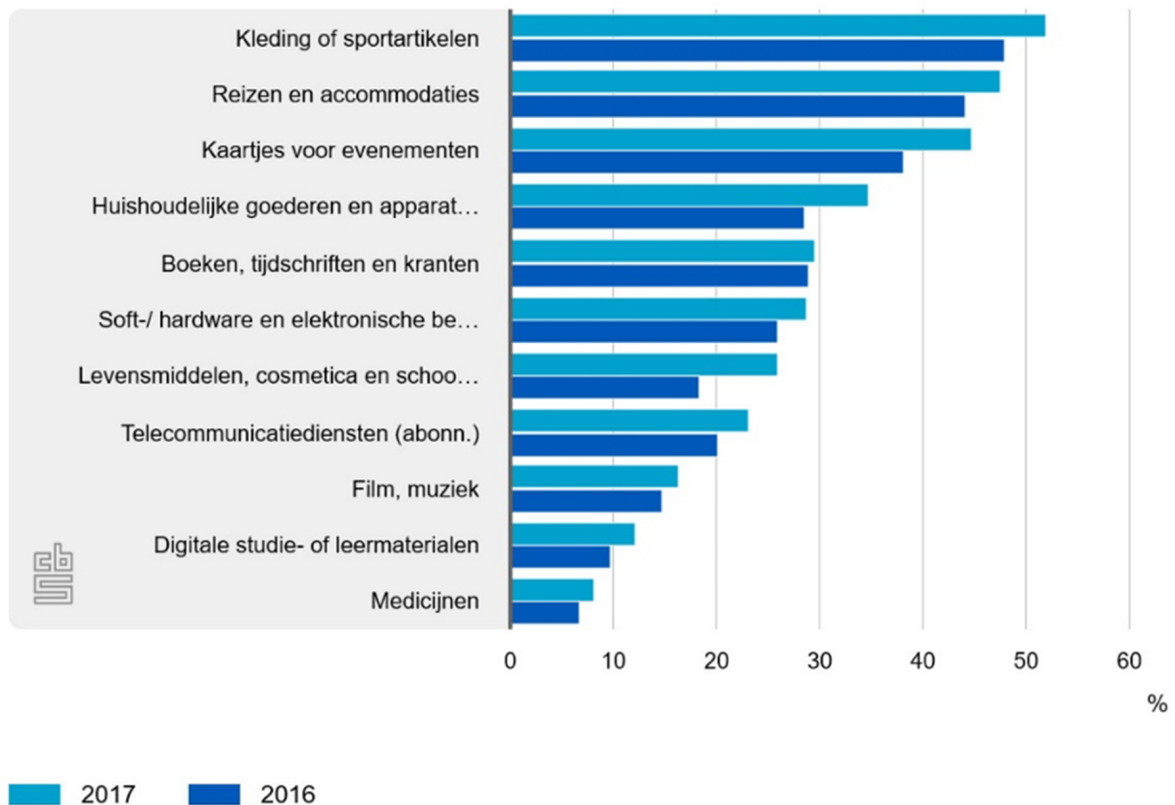
Omgekeerd hebben niet alle fysieke winkels ook de mogelijkheid om online te leveren, maar de combinatie van fysieke winkel en onlinewinkel komt wel veel voor. Dat betekent ook dat je als verkoper te maken kunt krijgen met het verzenden van goederen uit de winkel of het magazijn naar klanten die producten online hebben gekocht.

Het is dan belangrijk dat je weet waar de goederen staan, hoe je ze snel vindt en klaarmaakt voor verzending. Ook bij het verzenden van goederen is de controle een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden.

Boodschappen steeds vaker online gedaan

Nederlanders doen hun inkopen steeds vaker online. In 2017 kocht meer dan een kwart levensmiddelen of cosmetica via internet, een jaar eerder was dat nog 19 procent. Kleding en sportartikelen worden echter nog altijd het vaakst online gekocht. Dat blijkt uit de nieuwste cijfers van het CBS-onderzoek 'ICT-gebruik van huishoudens en personen 2017'.

Online aankopen



Bron: CBS

6. Derving

Soms kunnen artikelen niet verkocht worden omdat ze beschadigd zijn, zoekgeraakt of gestolen. Als je een artikel niet meer kunt verkopen, om welke reden dan ook, noem je dat derving. Er kunnen verschillende oorzaken zijn voor derving.

Er zijn dan ook verschillende manieren om derving aan te pakken. Vaak begint dat met een goede controle van de goederenstroom en de voorraad.

Derving kan een flinke kostenpost zijn. Daarom probeer je derving zoveel mogelijk te voorkomen. Alle maatregelen om derving te voorkomen, vind je in het dervingbestrijdingsplan van de winkel.

7. Informatiesystemen

Informatiesystemen, zoals computerprogramma's en apps, kunnen je helpen bij het beheren van de goederenstroom en de voorraad. Je wilt weten hoeveel er verkocht is en wanneer je weer nieuwe producten moet bestellen. Ook wil je weten waar de producten zijn opgeslagen.

Als je een klant in de winkel hebt die een bepaald product zoekt, wil je in een oogopslag kunnen zien of je het product op voorraad hebt of dat je 'nee' moet verkopen. Misschien heb je het product niet op voorraad, maar is het nog wel beschikbaar in een ander filiaal.

En als het product op voorraad is, moet je het snel kunnen vinden. Een informatiesysteem kan helpen om de gezochte producten snel te vinden in het magazijn, ook als dat een heel groot magazijn is.

Bovendien zou je willen weten hoe vaak en hoeveel je moet bestellen om de kosten zo laag mogelijk te houden. Daarvoor bestaat een formule, maar vaak is het ook mogelijk om voor besteladvies een informatiesysteem te gebruiken.

Opdracht 2 Goederenstroom en voorraadbeheer

a. Vul de ontbrekende woorden in.

De _____ is het verplaatsen of transporteren van goederen tot de overdracht aan de _____.

b. Geef twee voorbeelden van de informatiestroom.

Opdracht 3 Hulpmiddelen en verpakkingen

a. Waarom gebruik je hulpmiddelen bij het transport van goederen?



Gebruik het stappenplan Online prikbord maken.

b. Wat is de functie van verpakkingen?

1. Maak een prikbord. Laat met afbeeldingen de functie van verpakkingen zien.
2. Zet een omschrijving of kernwoord bij de afbeeldingen.

Opdracht 4 Check!

Waarop zou jij een zending kleding die wordt geleverd controleren?

Opdracht 5 Snellopers en langzaamlopers

Waarom zou je bij de inrichting van een magazijn rekening houden met snellopers en langzaamlopers (goederen die kort of lang op voorraad liggen) en hoe?

Opdracht 6 Voorraadkosten

De voorraadkosten noem je ook wel kosten voor ruimte, rente en risico.
Leg de begrippen ruimte, rente en risico uit met een voorbeeld over voorraad.

begrip	voorbeeld
ruimte	
rente	
risico	

Opdracht 7 Voorraadbeheer

Koeken

Je vult de schappen met koeken in de supermarkt aan.

a. Leg uit hoe je fifo aanvult.
