



Sarphati[®]

RETAIL

RETAILLOGISTIEK EN VOORRAADBEHEER DEEL B

voor retailspecialist en retailmanager

deel B | leerwerkboek | vakkennis | 1e druk

ESS-examen: Retaillogistiek 3 en 4 (1)

SPL-examen: Praktijkexamen B1-K2

COLOFON

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

Auteur: Jip Kruis

Eindredactie: Jorinde Post

Titel: Retaillogistiek en voorraadbeheer deel B

ISBN: 978 90 3726 362 6

1e druk/ 1e oplage

© Boom beroepsonderwijs 2022

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 (of meerdere) 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
Kerntaken en werkprocessen	6
Hoofdstuk 1 Bestellingen	7
1.1 Bestellen	8
1.2 Optimale bestelgrootte	18
1.3 Bestelmethode(n)	28
1.4 Bestelpunt	34
1.5 Servicegraad	44
1.6 Aansturen van het bestelproces	49
1.7 Samenvatting	54
1.8 Begrippen	56
Hoofdstuk 2 Logistiek in de webshop	59
2.1 Online verkopen	60
2.2 Goederen verzamelen	66
2.3 Goederen verzendklaar maken	72
2.4 Voorraadadministratie webshop	79
2.5 Aansturen van logistiek in de webshop	83
2.6 Samenvatting	87
2.7 Begrippen	90
Hoofdstuk 3 Arbo en veiligheid	93
3.1 Risico's op de werkvloer	94
3.2 Juiste werkhouding	101
3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie	109
3.4 Risicosituaties en maatregelen	115
3.5 Aansturen van het arbobeleid	124
3.6 Samenvatting	132
3.7 Begrippen	135
Hoofdstuk 4 Brand en andere calamiteiten	137
4.1 Bedrijfs hulpverlening (bvh) en calamiteiten	138
4.2 Brandpreventie	142
4.3 Brand en ontruimen	153
4.4 Schoonmaak voorkomt derving	161
4.5 Aansturen bij brand of andere calamiteiten	173
4.6 Samenvatting	181
4.7 Begrippen	185

Hoofdstuk 5	Dervingsbestrijdingsplan en beveiliging	189
5.1	Derving	190
5.2	Derving analyseren	196
5.3	Preventie	200
5.4	Beveiligingsplan	208
5.5	Overvalpreventieplan	214
5.6	Fraude en cybercrime	222
5.7	Aansturen van dervingspreventie en beveiliging	227
5.8	Samenvatting	236
5.9	Begrippen	239
	Beeldverantwoording	241
	Index	242

INLEIDING

‘Van zand tot klant’, ‘Van koetje tot toetje’ of ‘Van grond tot mond’: er is een hele keten van activiteiten nodig om goederen bij de consument te krijgen. De retail neemt het laatste deel van die keten voor zijn rekening.

Het is belangrijk dat je alle verplaatsingen van de goederen onder controle houdt. Dat is het onderwerp van de retaillogistiek.

De goederen die je als retailer ontvangt, sla je op in de winkel of het magazijn. Dat opslaan kost ruimte, tijd en 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. Dat doe je door goed voorraadbeheer, met behulp van een informatiesysteem.

In *Retaillogistiek en voorraadbeheer A en B* leer je hoe je de goederenstroom beheert en hoe je zorgt voor de juiste voorraden.

Deel A

- In hoofdstuk 1 staat een beschrijving van retaillogistiek en uitleg over het belang van duurzaamheid.
- Hoofdstuk 2 gaat over de goederenontvangst en jouw taken daarbij.
- In hoofdstuk 3 leer je meer over het opslaan van goederen.
- In hoofdstuk 4 maak je kennis met het belang van voorraad en leer je de voorraad inventariseren.
- In hoofdstuk 5 lees je wat voorraadkerngetallen zijn en hoe je die gebruikt bij het beheren van de voorraad.

Deel B

- In hoofdstuk 1 leer je hoe het bestellen in zijn werk gaat.
- Hoofdstuk 2 gaat over logistiek in de webshop.
- Hoofdstuk 3 gaat over arbeidsomstandigheden en veiligheid op de werkvloer.
- In hoofdstuk 4 leer je over brand en andere calamiteiten. Ook gaat het over het schoonmaken van de winkel en het magazijn.
- In het laatste hoofdstuk leer je hoe je goederen beveiligt en derving kunt voorkomen.

Als retailspecialist of retailmanager zijn er ook een paar onderwerpen waar je op allerlei momenten en manieren mee te maken kunt krijgen. Die drie onderwerpen komen in vrijwel alle hoofdstukken terug. Dat zijn:

- het gebruik van informatiesystemen
- het voorkomen van derving
- het aansturen van de werkzaamheden.

KERTAKEN EN WERKPROCESSEN

In *Retaillogistiek en voorraadbeheer deel A en B* komen de volgende kerntaken en werkprocessen aan de orde:

Niveau 3

B1-K2 Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit

Werkprocessen bij kerntaak B1-K2

- **B1-K2-W1** Werkt aan professionaliteit in de retailorganisatie (*deel A: hfd. 1 t/m 5, deel B: hfd. 1 t/m 5*)
- **B1-K2-W2** Verzorgt de goederenstroom en geeft aanwijzingen (*deel A: hfd. 1 t/m 5, deel B: hfd. 1 t/m 4*)
- **B1-K2-W4** Begeleidt, ondersteunt en instrueert collega's (*deel A: hfd. 2 t/m 4, deel B: hfd. 1 t/m 5*)

Niveau 4

B1-K1 Werkt mee aan hospitality, advies en verkoop

Werkprocessen bij kerntaak B1-K1

- **B1-K1-W4** Ondersteunt het retailteam tijdens de werkzaamheden (*deel A: hfd. 1 t/m 5, deel B: hfd. 1 t/m 5*)

B1-K2 Begeleidt retailondersteunende processen

Werkprocessen bij kerntaak B1-K2

- **B1-K2-W1** Begeleidt de goederenstroom (*deel A: hfd. 1 t/m 5, deel B: hfd. 1, 2, 3 en 5*)
- **B1-K2-W3** Informeert retailteam over trends, bedrijfsvoering en visie (*deel A: hfd. 2, 4 en 5, deel B: hfd. 1 en 2*)
- **B1-K2-W4** Initieert en/of begeleidt verbeterprocessen binnen de eigen afdeling of vestiging (*deel A: hfd. 1 t/m 5, deel B: hfd. 1 t/m 5*)

Daarnaast wordt een aantal werkprocesoverstijgende onderwerpen behandeld.



HOOFDSTUK 1

BESTELLINGEN

Een retailer streeft naar een evenwicht in het assortiment en een passend voorraadniveau van de verschillende artikelen. Als je precies zou weten wanneer je artikelen zou verkopen en hoeveel, dan was voorraadbeheer eenvoudig. Dan hoefde je alleen te bestellen wat je gaat verkopen.

Maar meestal weet je niet precies hoe de verkopen zullen verlopen: de ene dag verkoop je veel, een volgende dag wat minder. De ene week is een artikel helemaal hip en modieus en wil iedereen het kopen, en na een paar weken is de interesse van de klant helemaal verdwenen.

Met goed voorraadbeheer stem je je bestellingen zo veel mogelijk af op de klantvraag. Door te zoeken naar de optimale bestelgrootte, kun je de kosten voor het houden van voorraad in de hand houden en de best mogelijke service verlenen aan je klant.



Opdracht 1 Openingsopdracht bij dit hoofdstuk

Bekijk het filmpje.

In de horeca moet je net als in de winkel zorgen dat je voldoende voorraad hebt, om te voorkomen dat je nee moet verkopen. Maar je moet ook niet te veel voorraad hebben. Dan lopen de kosten te hoog op.

- Zijn er artikelen waarvoor te veel voorraad een probleem is, ook al zouden de kosten en de ruimte geen probleem zijn?
- Waar zou software bij kunnen helpen als het gaat om voorraadbeheer?
- Hoe weet je hoeveel voorraad je per artikel of artikelgroep nodig hebt?

1.1 Bestellen

Het zou perfect zijn als de vrachtwagen net voor de deur stopt op het moment dat het laatste artikel door een klant wordt afgerekend. Je noemt dit het **just-in-time-principe** of jit-principe. Natuurlijk lukt dit nooit helemaal, maar mede dankzij automatisering kun je wel heel precies sturen op de juiste omvang van de voorraad.

Bestelling plaatsen

Bestellen doe je bij verschillende leveranciers of bij het distributiecentrum van je eigen bedrijf als je in een filiaal werkt.

Hoe vaak je bestelt en hoeveel je per keer bestelt, is ook afhankelijk van de volgende factoren:



Besteleenheid

Een **besteleenheid** is de hoeveelheid artikelen die in één verpakkingseenheid geleverd wordt. De kleinste besteleenheid is 1, dit komt voor bij artikelen die je per stuk kunt bestellen, zoals kleding. De besteleenheid is vaak afhankelijk van de hoeveelheid artikelen die in een doos, kist, container of pallet verpakt worden. Tandpasta wordt geleverd op een tray, verse zuurkool per vat, aardappelen per container, suiker per pallet.

Besteleenheden die veel voorkomen zijn veelvouden van tien, honderd of duizend artikelen. Ook de aantallen 6, 12, 24 en 144 komen vaak voor.



Een pallet met dozen kan één besteleenheid zijn.

Bestelmoment

Het **bestelmoment** is de dag en soms het tijdstip waarop je een bepaalde bestelling plaatst. Sommige retailers verdelen de bestelmomenten over een periode, bijvoorbeeld een week. Dit zorgt ervoor dat de leveringen verspreid over die periode binnenkomen en je de werkzaamheden voor ontvangst kunt spreiden.

Bestelfrequentie

De **bestelfrequentie** is het aantal keer dat je een bestelling plaatst in een bepaalde periode. In veel winkels ligt de bestelfrequentie van verschillende producten vast. Er wordt bijvoorbeeld in een supermarkt iedere dag brood besteld en eens in de week wasmiddelen.

De bestelfrequentie is gekoppeld aan de bestelgrootte. Ze zijn omgekeerd evenredig. Hoe vaker je bestelt, hoe kleiner de bestelgrootte kan zijn. Bestel je minder vaak, dan zal de bestelgrootte toenemen.

De bestelfrequentie kun je uitrekenen als je de jaarafzet en de bestelgrootte kent:

Formule

$$\text{Bestelfrequentie} = \frac{\text{jaarafzet}}{\text{bestelgrootte}}$$

De bestelfrequentie moet een heel getal zijn. Je kunt niet 2,5 keer bestellen, dit wordt dan 3 keer.

De bestelgrootte bereken je als volgt:

Formule

$$\text{Bestelgrootte} = \frac{\text{jaarafzet}}{\text{bestelfrequentie}}$$

De bestelgrootte rond je af op een besteleenheid. Je houdt rekening met de besteleenheid bij het plaatsen van een bestelling. Meestal reken je de bestelgrootte uit in stuks. Het ligt aan de leverancier of je daarna per stuk bestelt of in een vaststaande eenheid.

Besteleenheid

Een winkel in huishoudelijke artikelen berekende dat de bestelgrootte van koffiebekers 62 stuks is. De leverancier levert alleen verpakkingen van tien stuks. De retailspecialist moet dan kiezen of zij 60 of 70 koffiebekers bestelt.

Bij de keuze voor een bepaalde besteleenheid let je op:

- de omzetsnelheid en houdbaarheid (hoelang kun je het product zonder kwaliteitsverlies opslaan?)
- de minimumvoorraad, levertijd en afzet (zitten er pieken in de verkoop of is de verkoop redelijk constant?)
- de maximumvoorraad (hoeveel ruimte is er voor voorraad?)
- de afspraken met de leverancier.

Daarna beslis je of je naar boven of naar beneden afrondt.

Rekenvoorbeeld

Voedingswinkel Gezond&co verkoopt Topfit-vitaminepillen. Per jaar worden er ongeveer 130 doosjes van verkocht. Er worden 12 stuks per keer bij de leverancier besteld, dit is de bestelgrootte. De bestelfrequentie van Topfit is op basis van deze gegevens:

$$\text{Bestelfrequentie} = \frac{130}{12} = 10,8 = 11 \text{ keer per jaar}$$

Bestelkosten

Als je artikelen gaat bestellen, dan maak je kosten. Dit noem je **bestelkosten**. Bij bestelkosten kun je een onderscheid maken in:

- verzend- of transportkosten
- personeelskosten
- administratiekosten.

In het algemeen is het zo dat de bestelkosten omhooggaan als de bestelfrequentie omhooggaat, omdat je vaker bestelt.



Bestellingen plaatsen betekent kosten maken.