



Sarphati[®]

RETAIL

ONTVANGT EN VERWERKT GOEDEREN

Verkoper (2)

Theorie | editie 2021 | ESS-examen: Ontvangt en verwerkt goederen

COLOFON

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

Auteur(s): Tessel Mulder, Rubus Opleidingspartners B.V., Gerda Verhey

Eindredactie: Jorinde Post

Titel: Ontvangt en verwerkt goederen

ISBN: 978 94 639 7136 2

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 De weg van goederen naar de consument	7
1.1 Een inleiding op de detailhandel	8
1.2 De logistieke keten	12
1.3 Verschillen overbruggen	16
1.4 Functies van de detailhandel	19
1.5 Samenvatting	21
1.6 Begrippen	24
Hoofdstuk 2 Goederenontvangst	25
2.1 Externe en interne route	26
2.2 Aandachtspunten bij de goederenontvangst	33
2.3 Veiligheid en beveiliging	38
2.4 Goederencontrole	40
2.5 Retourgoederen	52
2.6 Derving	57
2.7 Samenvatting	61
2.8 Begrippen	64
Hoofdstuk 3 Goederenopslag	67
3.1 Magazijnen	68
3.2 Plaatsing in het magazijn	73
3.3 Opslagmethoden	78
3.4 Aandachtspunten bij goederenopslag	82
3.5 Transportmiddelen	86
3.6 Samenvatting	91
3.7 Begrippen	95
Hoofdstuk 4 De winkelinrichting, vaste artikelpresentaties	99
4.1 Het interieur en exterieur van een winkel	100
4.2 De winkelindeling	106
4.3 Routing van de winkel	108
4.4 Het schappenplan	109
4.5 Family-grouping	109
4.6 Plaatsing	116
4.7 Artikelen verkoopklaar maken	120
4.8 Artikelen plaatsen en aanvullen in de winkel	126
4.9 Samenvatting	130
4.10 Begrippen	132

Hoofdstuk 5	Tijdelijke artikelpresentaties	135
5.1	Presentatieplan	136
5.2	Frontpresentatieplan	136
5.3	Displayplan	141
5.4	Actieplan	145
5.5	Presentatietechnieken	146
5.6	AIDA	148
5.7	Samenvatting	150
5.8	Begrippen	152
Hoofdstuk 6	Goederen verzamelen en verzendklaar maken	155
6.1	Goederen verzamelen	156
6.2	Bestelling verzendklaar maken	159
6.3	Samenvatting	163
6.4	Begrippen	165
	Beeldverantwoording	166
	Index	167

INLEIDING

Als je in een winkel werkt, heb je de hele dag te maken met goederen en klanten. Een ander woord voor goederen is producten. Heb je geen producten in de winkel, dan heb je ook niets om te verkopen.

Een winkeleigenaar moet dus altijd voldoende goederen op voorraad hebben. Het is ook van belang om de goederen op de goede manier op te slaan. Anders kunnen goederen bijvoorbeeld beschadigen. Het presenteren van de goederen in de winkel is ook een belangrijk aandachtspunt.

In *Ontvangt en verwerkt goederen* leer je alles over goederen. In hoofdstuk 1 lees je hoe goederen via de winkel terechtkomen bij de consument. Hoofdstuk 2 gaat over de goederenontvangst en jouw taken daarbij. In hoofdstuk 3 leer je wat je moet weten over het opslaan van goederen. In de winkel, maar ook in het magazijn.

Hoofdstuk 4 en 5 gaan over presentaties in de winkel: vaste en tijdelijke presentaties. Hoe presenteer je artikelen in de winkel, op het web of in de etalage? Hoe je goederen gereedmaakt om te verzenden leer je in hoofdstuk 6.

KERNTAAK EN WERKPROCESSEN

In *Ontvangt en verwerkt goederen* komt de volgende kerntaak aan de orde:

B1-K1 Ontvangt en verwerkt goederen.

Werkprocessen bij kerntaak B1-K1

- **B1-K1-W1** Ontvangt goederen. *hfdst. 2*
- **B1-K1-W2** Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte. *hfdst. 3*
- **B1-K1-W3** Verzamelt goederen voor (online) bestellingen. *hfdst. 6*
- **B1-K1-W4** Controleert en vult artikelpresentaties aan. *hfdst. 4, 5*
- **B1-K1-W5** Bouwt artikelpresentaties op. *hfdst. 5*

Daarnaast komt in dit boek een aantal werkprocesoverstijgende onderwerpen aan bod.



HOOFDSTUK 1

DE WEG VAN GOEDEREN NAAR DE CONSUMENT

Kijk eens om je heen, naar het boek dat je leest, de stoel waar je op zit, de kleding die je draagt. Alles wat je hebt, is ooit ergens gemaakt. Waarschijnlijk hebben de meeste spullen een heel lange weg afgelegd voordat ze bij jou terechtkwamen. Als je al deze spullen zelf had moeten bedenken, maken of verzamelen, was je daar heel wat tijd aan kwijt geweest. Gelukkig kon je ze gewoon kopen in een winkel of webshop.

De detailhandel heeft een belangrijke functie in onze maatschappij. Er zijn daarom ook veel detailhandelsbedrijven. Dit kunnen heel verschillende bedrijven zijn. Bijvoorbeeld bedrijven die goederen uit meerdere assortimenten verkopen en bedrijven die gespecialiseerd zijn in één artikel.



Opdracht 1 Openingsopdracht bij dit hoofdstuk

Bekijk het filmpje.

- Wat is volgens jou het doel van de detailhandel?
- Welke detailhandelsbedrijven ken je in jouw omgeving?
- Ken je mensen die werken in de detailhandel? Wat vinden ze van hun werk?
- Wat trekt jou aan in het werken in de detailhandel?

1.1 Een inleiding op de detailhandel

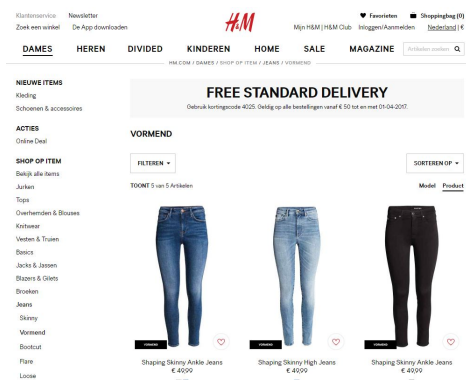
Bedrijven die artikelen verkopen aan consumenten, noem je detailhandelsbedrijven of kortweg: **detailhandel**.

Tot de detailhandel horen bijvoorbeeld de slager, de supermarkt, het warenhuis en de speciaalaank. Al deze bedrijven kopen artikelen in, bijvoorbeeld bij de groothandel of bij de producent. Ze verkopen de artikelen tegen een hogere prijs aan de consument. De detailhandel vormt dus de schakel tussen de groothandel en de consument.

Detailhandel kan offline zijn, zoals de fysieke winkel in de straat. Maar ook online, via internet. Steeds meer detailhandelsbedrijven verkopen zowel offline als online.



De fysieke winkel in de straat.

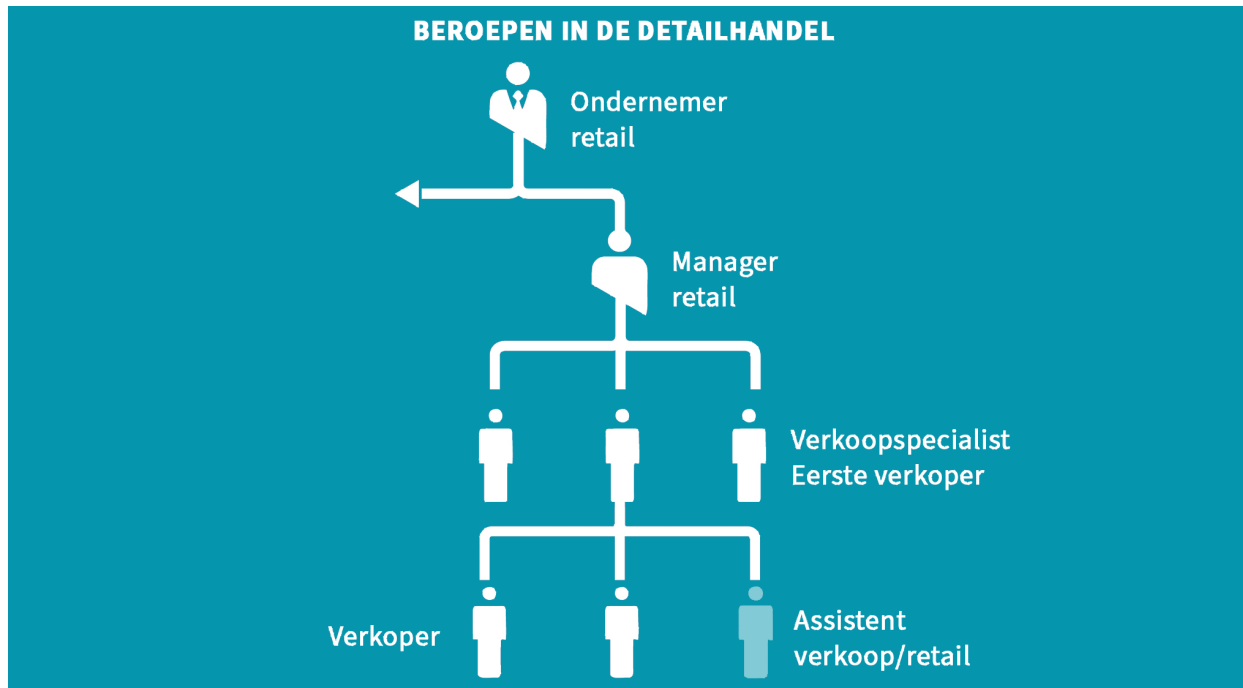


De online winkel

Beroepen in de detailhandel

Er zijn verschillende beroepen in de detailhandel. Bijvoorbeeld:

- Assistent verkoop/retail
- Verkooper
- Eerste verkooper
- Verkoopsspecialist
- Manager retail
- Ondernemer retail



Assistent verkoop/retail

Als assistent verkoop/retail heb je assisterende taken. Je assisteert bij:

- de ontvangst van goederen
- de opslag van goederen
- de presentatie van producten
- de verzorging van de winkel
- het helpen van de klant
- het verkoopproces

Als assistent verkoop/retail doe je uitvoerend werk. Je wordt hierin begeleid door je leidinggevende of een ervaren collega.

Verkoper

Ook een verkoper kom je in allerlei winkels tegen.

Je belangrijkste taak als verkoper is verkopen. Je hebt daarom veel contact met klanten en voert verkoopgesprekken. Daarnaast besteed je ook aandacht aan de presentatie van producten en het netjes en schoon houden van de winkel. Je zorgt ervoor dat de winkel er netjes bij staat en zo een goede indruk bij de klant achterlaat.



Een verkoper heeft veel contact met klanten.

Taken van de verkoper zijn:

- goederen ontvangen en opslaan
- het voeren van verkoopgesprekken
- het financieel afhandelen van verkopen
- meehelpen met het aantrekkelijk presenteren van artikelen in de winkel
- ervoor zorgen dat de presentaties op orde blijven
- meehelpen met het schoonhouden van de winkel
- ervoor zorgen dat de winkel bij de klant een goede indruk achterlaat

Als verkoper heb je een uitvoerende rol. Je past de standaardprocedures van de winkel toe of combineert deze met elkaar. Je werkt vaak in teamverband, maar bent verantwoordelijk voor je eigen takenpakket.

Verkoopsspecialist/Eerste verkoper

Als verkoopsspecialist heb je specialistische assortimentskennis. Je weet dus veel van de gebruiksmogelijkheden en gebruiksvorschriften van producten. Je volgt hiervoor trends en ontwikkelingen in de branche en het vakgebied.

Als verkoopsspecialist pas je deze kennis vooral toe bij persoonsgebonden verkoop.

Als eerste verkoper geef je leiding aan een aantal verkopers. Je zorgt ervoor dat het takenpakket voor jou en je team op tijd en goed wordt uitgevoerd.

De taken van de verkoopsspecialist/eerste verkoper zijn:

- verkopen van producten
- optimaliseren van het verkoopproces
- aan klanten en collega's advies geven over producten
- meehelpen bij de ontvangst en opslag van goederen
- meehelpen met de verzorging van de verkoopruimte
- zorgen voor een commerciële, aantrekkelijke presentatie van artikelen
- medewerkers aansturen bij de verschillende taken

Manager retail

Als manager retail begeleid en coördineer je alle werkzaamheden binnen de afdeling, het filiaal of de vestiging. De afdelingsmanager is er verantwoordelijk voor dat de afdeling goed loopt. De manager retail is ook betrokken bij de ontvangst en opslag, afhandeling van de verkooptransacties en de verzorging van de verkoopruimte. Soms doe je deze werkzaamheden

zelf, maar meestal coördineer je deze werkzaamheden.

Als manager retail kun je de leiding hebben over een afdeling in een winkel of een filiaal van een filiaalbedrijf.

De taken van de manager retail zijn:

- begeleiden en coördineren van alle werkzaamheden binnen een vestiging
- verantwoordelijkheid dragen voor alles in en om het bedrijf
- het bewaken van het imago van de vestiging
- ervoor zorgen dat de verwachte omzet wordt behaald
- beslissingen nemen om de omzet te verhogen
- het beleid van het hoofdkantoor vertalen naar de eigen situatie
- commerciële resultaten van de vestiging inzichtelijk maken
- coördineren van ontvangst en opslag van goederen
- verkooptransacties en verzorging van de winkel

Ondernemer retail

Als ondernemer retail geef je leiding aan een (kleine) zelfstandige onderneming.

Taken van de ondernemer retail zijn:

- een ondernemingsplan opstellen met alle ideeën, gegevens en cijfers die van belang zijn
- formuleren van het beleid op het gebied van commercie, financiën, organisatie, personeel en logistiek
- zorgen voor klantenbinding en het behalen van goede resultaten door de verzorging van zijn winkel, de assortimentskeuze, het persoonlijk contact met de klant en een goede serviceverlening
- het uitvoeren van alle werkzaamheden op de werkvloer, waarbij hij wordt ondersteund door medewerkers
- het begeleiden, stimuleren en motiveren van zijn medewerkers om als vaklui in hun vakgebied werkzaam te zijn
- zorgen voor een netwerk om zijn positie op de markt te versterken

Als beginnend ondernemer retail zul je in veel gevallen na je opleiding eerst in een ander bedrijf werken om ervaring op te doen. Pas later in je loopbaan zul je een eigen onderneming beginnen. Je zult zelfstandig moeten leren werken, omdat je in de meeste gevallen geen mentor binnen je eigen onderneming hebt.

Soms kun je wel gebruikmaken van de kennis en ervaring van collega-ondernemers retail of van je netwerk.

Bij de start van je onderneming zul je als ondernemer retail niet altijd personeel in dienst hebben. Afhankelijk van de groei en de grootte van de onderneming zul je personeel in dienst nemen.

Opdracht 2 Waar of niet?

Kies bij elke uitspraak of deze waar of niet waar is.

a. Detailhandelsbedrijven verkopen artikelen aan consumenten.

waar / niet waar

b. De groothandel is de schakel tussen de producent en de consument.

waar / niet waar

Opdracht 3 Functies in de detailhandel

Lees wat Ahmed, Onno en Jasmine doen.
Welke functie hebben ze? Maak de juiste combinaties.
Er blijft een functie over.

Ahmed werkt in een winkel. Hij pakt de voorraden uit die zijn binnengekomen en plaatst ze in de winkel.

Onno verkoopt parketvloeren. Hij weet veel van allerlei soorten parketvloeren en kan de klanten daarom goed adviseren.

Jasmine werkt in een winkel. Zij coördineert alle werkzaamheden op de afdeling parfumerie.

verkoper

assistent verkoop/retail

manager retail

verkoopspecialist

Opdracht 4 Taken en goederenstroom

a. Wat hoort bij de taken van een manager retail? Kies het juiste antwoord.

- ☐ Voorraden uitpakken en in de winkel plaatsen
- ☐ Klanten adviseren over een product
- ☐ Afdeling aansturen

b. Maak de tekst compleet. Vul de juiste woorden in.

Kies uit: *afleggen – consument – goederenstroom – logistieke keten – producent – samen – weg.*

Met goederenstroom wordt bedoeld: De _____ die de goederen
_____ van _____ naar _____.

De _____ wordt gevormd door alle bedrijven die
_____ de goederen door de _____ heen begeleiden.

1.2 De logistieke keten

De goederenstroom is de weg die de goederen afleggen van producent naar consument. Om goederen door de goederenstroom heen te begeleiden, moet je ze bewerken, vervoeren en opslaan. Al deze activiteiten samen noem je logistiek. Er zijn veel bedrijven die meewerken aan dit proces. Al deze bedrijven samen noem je de logistieke keten.

Het is belangrijk dat elk bedrijf in de logistieke keten zijn taken op tijd en goed uitvoert. Dat betekent goed plannen en samenwerken. In het volgende voorbeeld lees je waarom dat zo belangrijk is.