



Sarphati[®]

RETAIL

BPV-OPDRACHTEN

voor retailmanager

COLOFON

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

Redactie: André Seppenwoolde, Joyce Dost

Titel: BPV-opdrachten retailmanager

ISBN: 978 94 639 7193 5

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

Hoofdstuk 1	Introductie	5
Hoofdstuk 2	BPV-opdrachten Kennismaking	9
Hoofdstuk 3	BPV-opdrachten Kerntaak B1-K1	25
Hoofdstuk 4	BPV-opdrachten Kerntaak B1-K2	91
Hoofdstuk 5	BPV-opdrachten Kerntaak B1-K3	153
Hoofdstuk 6	BPV-opdrachten Kerntaak B1-K4	209

HOOFDSTUK 1

INTRODUCTIE

In de BPV-opdrachten oefen je met de werkzaamheden in de winkel tijdens je BPV. Door het uitvoeren van de opdrachten bereid je je voor op de proeven van bekwaamheid.

De BPV-opdrachten voor de retailmanager bestaan uit verschillende onderdelen:

- BPV-opdrachten kennismaking
- BPV-opdrachten kerntaak B1-K1
Werkt mee aan hospitality, advies en verkoop
- BPV-opdrachten kerntaak B1-K2
Begeleidt retailondersteunende processen
- BPV-opdrachten kerntaak B1-K3
Voert taken omtrent personeelsmanagement uit
- BPV-opdrachten kerntaak B1-K4
Geeft tactisch leiding aan de eigen afdeling of vestiging.

BPV-opdrachten kennismaking

In de kennismaking start je met BPV-opdrachten die je uitvoert als je net begint bij je BPV-bedrijf. Je maakt kennis met de manier van werken in je BPV-bedrijf. Deze opdrachten zijn een belangrijke voorbereiding op de BPV-opdrachten van de kerntaken.

BPV-opdrachten kerntaken

De BPV-opdrachten bij de kerntaken bereiden je voor op de examenopdrachten en proeven van bekwaamheid.

Evaluatierapportage

Het is belangrijk om de uitvoering van de BPV-opdrachten van de kerntaken regelmatig te evalueren. Wat gaat al goed en waaraan moet je nog werken? Zet de punten waaraan je nog moet werken op de actielijst van het evaluatierapport van de desbetreffende kerntaak. Zo ben je straks goed voorbereid op de proeven van bekwaamheid.

BPV-opdrachten Kennismaking

- Het bedrijf
- Functies in de winkel
- De huisregels
- De competenties van een retailmanager
- Een plattegrond van de bedrijfsvloer
- Dagboek
- Tops en tips.

BPV-opdrachten Kerntaak B1-K1

- Gastvrij schoonmaken
- Klanttypen
- Klantbenadering
- Een klacht met een klacht
- Verkoopgesprek voeren

- Service bieden
- Bestellingen voor klanten
- Verkoopafhandeling
- Afwijkingen bij het afrekenstelsel
- Instructie geven over het afrekenstelsel
- Financiële administratie verkoop
- Omgaan met negatieve berichten
- Voorbeeldgedrag van de retailmanager
- Aansturen van de retailmedewerkers
- Oplossen van problemen tijdens de verkoop
- Evaluatierapport kerntaak B1-K1.

BPV-opdrachten Kerntaak B1-K2

- Goederenontvangst en -opslag
- Voorraad controleren
- Bestelling plaatsen
- Presentatieplan maken
- Artikelpresentatie bewaken
- Social media
- Assortiment
- Activiteit plannen
- Imago
- Storingsdata voor de retailmanager
- Verbetervoorstellen met behulp van data
- Vergroten van commerciële resultaten
- Ontwikkelingen in de markt
- Activiteiten presenteren
- Verbetervoorstel
- Evaluatierapport kerntaak B1-K2.

BPV-opdrachten Kerntaak B1-K3

- Werkplanning maken
- Instructie geven
- Personeelsbezetting
- Personeelskosten
- Werkoverleg
- Personeel werven
- Sollicitatiegesprek voeren
- Introductieprogramma
- Uitstroom van medewerkers
- Functioneringsgesprek
- Opleidingsplan
- Personeelsadministratie bijhouden
- Verzuimbeleid
- Evaluatierapport kerntaak B1-K3.

BPV-opdrachten Kerntaak B1-K4

- Formuleren van doelstellingen
- Verkooprapportages
- Verkoopcijfers
- Omzet- en kostenplan
- Op zoek naar kansen
- Evaluatierapport kerntaak B1-K4.

HOOFDSTUK 2

BPV-OPDRACHTEN KENNISMAKING

Opdracht 1 Kennismaking

Leerdoelen

1. Het eigen BPV-bedrijf ontdekken: wat zijn de kenmerken van het bedrijf, wat zijn de functies, wat zijn de huisregels en waar kan ik alles vinden.
2. Weten over welke competenties een retailmanager moet beschikken.

Aan het begin van je BPV is alles nog nieuw voor je. Het bedrijf en de regels binnen het bedrijf zijn nieuw. Je collega's moet je nog leren kennen. En je moet leren hoe je jouw taken moet uitvoeren.

De BPV-opdrachten in dit onderdeel helpen je om stap voor stap kennis te maken met het bedrijf.

Nadat je alle BPV-opdrachten hebt gedaan, vraag je aan jouw praktijkopleider om het schema 'Tops en tips' in te vullen. 'Tops' is wat je goed doet. 'Tips' is wat je als beginnend retailmanager nog moet verbeteren. Je vindt het schema aan het eind van dit hoofdstuk.

Het volgende schema gebruik je om de BPV-opdrachten die je hebt gedaan af te vinken. Heb je een BPV-opdracht af? Zet dan een vinkje in de kolom 'Ja'.

Overzicht BPV-opdrachten		Voltooid	
Nr.	Titel	Ja	Nee
2	Het bedrijf		
3	Functies in de winkel		
4	De huisregels		
5	De competenties van een retailmanager		
6	Een plattegrond van de bedrijfsvloer		
7	Dagboek		

BPV

Opdracht 2 Het bedrijf

Leerdoel

- Je verkent je eigen BPV-bedrijf.

Elke winkel is anders. Dat is ook de bedoeling. Een winkel moet zich onderscheiden van andere winkels. Hoe beter dit lukt, hoe beter een winkel herkenbaar is voor de klant. Dit zorgt ervoor dat de klant weer terugkomt in de winkel.

a. Vul de volgende gegevens van je BPV-bedrijf in:

Bedrijfsnaam	
Vestigingsadres	
Website	
Aantal medewerkers	
Ontstaansgeschiedenis	

Onderscheidend vermogen

Aan de buitenkant herken je, als het goed is, al wat voor winkel je binnenloopt. Elke winkel heeft zijn eigen kenmerken. Daardoor kan een winkel zich onderscheiden van andere winkels.

b. Herken je de volgende winkel?



c. Waaraan herken je deze winkel?

d. Herken je de volgende winkel?



e. Waaraan herken jij deze winkel?

f. Op welke manier onderscheidt jouw BPV-bedrijf zich van andere, 'concurrerende' bedrijven? Beschrijf dit kort en bondig.

- g. Maak drie foto's van jouw winkel waaruit blijkt op welke manier jouw BPV-bedrijf zich onderscheidt.
Eentje van de buitenkant van de winkel, eentje van de presentatie in de winkel en eentje van het afrekenpunt.

Upload de foto's.

- h. Neem ook drie foto's van de winkel van de belangrijkste concurrent.
Eentje van de buitenkant van de winkel, eentje van de presentatie in de winkel en eentje van het afrekenpunt.

Upload de foto's.

Wie is de klant?

- i. Welke klanten (doelgroep) komen naar het BPV-bedrijf? En waarom kiezen de klanten juist voor deze winkel en niet voor de concurrent?
Beschrijf kort en bondig de doelgroepen van de winkel en vermeld bij elke doelgroep de reden waarom de klanten naar de winkel komen.

Doelgroep	Reden om naar de winkel te komen