



Sarphati[®]

RETAIL

RETAILLOGISTIEK EN VOORRAADBEHEER DEEL A

voor retailspecialist en retailmanager

deel A | leerwerkboek | vakkennis | 1e druk

ESS-examen: Retaillogistiek niveau 3 en 4 (1)

SPL-examen: Praktijkexamen 2 (5)

COLOFON

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

Auteur: Jip Kruis

Eindredactie: Jorinde Post

Titel: Retaillogistiek en voorraadbeheer deel A

ISBN: 978 9463 97163 8

eerste druk/eerste 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) 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 Logistiek in de retail	7
1.1 De goederenstroom	8
1.2 Retaillogistiek	16
1.3 Distributiecentrum	21
1.4 Duurzame retail	29
1.5 Samenvatting	36
1.6 Begrippen	39
Hoofdstuk 2 Goederenontvangst	41
2.1 Aandachtspunten bij de goederenontvangst	42
2.2 Kwantitatieve en kwalitatieve controle	48
2.3 Geleidedocumenten	53
2.4 Verpakkingen en emballage	60
2.5 Retourneren en reclameren	66
2.6 Aansturen van de goederenstroom	71
2.7 Samenvatting	79
2.8 Begrippen	83
Hoofdstuk 3 Goederenopslag	85
3.1 Magazijnen	86
3.2 Plaatsing in het magazijn	94
3.3 Opslag	103
3.4 Behandeling van goederen	107
3.5 Interne transportmiddelen	111
3.6 Verkoopklaar maken	116
3.7 Aansturen van de opslag	122
3.8 Samenvatting	126
3.9 Begrippen	128
Hoofdstuk 4 Voorraad	131
4.1 Kosten van de voorraad	132
4.2 Voorraden en voorraadniveaus	139
4.3 Informatiesystemen	146
4.4 Voorraad inventariseren	152
4.5 Resultaten inventarisatie	160
4.6 Aansturen van het voorraadbeheer	166
4.7 Samenvatting	172
4.8 Begrippen	175

Hoofdstuk 5	Voorraadkengetallen	179
5.1	Gemiddelde voorraad	180
5.2	Inkoopwaarde van de omzet	189
5.3	Kengetallen voorraadbeheer	197
5.4	Aansturen met kengetallen	208
5.5	Samenvatting	214
5.6	Begrippen	216
	Beeldverantwoording	217
	Index	218

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 goed 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 deel 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 inventariseren van de voorraad.
- In hoofdstuk 5 lees je wat voorraadkengetallen 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 winkel en magazijn.
- In hoofdstuk 5 leer je over derving en beveiliging. Je leert o.a. 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.

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN

In *Retaillogistiek en voorraadbeheer* 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

LOGISTIEK IN DE RETAIL

Op veel plekken verwachten consumenten verse producten. Maar er is een hele weg die de producten afleggen, voordat ze bij de retailer in de winkel liggen.

Logistiek is het beheersen van de goederenstroom, zodat de juiste goederen in de juiste hoeveelheden, op het juiste tijdstip op de juiste plaats zijn tegen zo laag mogelijke kosten.

Goede en snelle leveringen van goederen zijn belangrijk voor elke retailer. Je moet daarom weten wat jouw rol is bij een goed verloop van de goederenstroom en het slim beheren van de voorraad.

Opdracht 1 Openingsopdracht bij dit hoofdstuk

Consumenten willen dat producten snel thuis en in de winkel geleverd worden. Daarom verschijnen er op steeds meer plekken in Nederland grote distributiecentra. Dit noem je ook wel de ‘verdozing’ van Nederland.



Bekijk het filmpje.

- ‘Verdozing’ heeft een dubbele betekenis. Wat versta jij eronder?
- Wat zijn volgens jou geschikte locaties voor het plaatsen van grote distributiecentra? Waarom is dat zo?
- Van buiten lijken de grote hallen voor distributie vaak erg op elkaar. Geldt dat ook voor wat er binnen gebeurt? Welke activiteiten verwacht je in zo’n grote doos aan te treffen?

1.1 De goederenstroom

Voordat een product in de winkel ligt, zijn er al veel mensen en bedrijven mee bezig geweest. Een **bedrijfskolom** is een overzicht van alle bedrijven die betrokken zijn bij de weg van een product van grondstof tot consument. Die weg door de bedrijfskolom begint bij de oerproducent, de maker van het belangrijkste ingrediënt van een product.

Bedrijfskolom

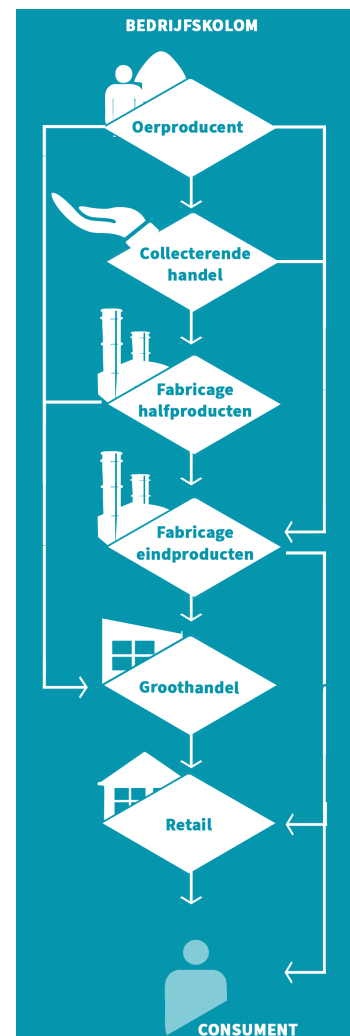
In elke stap in de bedrijfskolom voegt een bedrijf iets toe aan het product. De consument staat als gebruiker helemaal onderaan. Maar omdat de consument niets meer toevoegt, hoort die niet meer bij de bedrijfskolom.

Een bedrijfskolom kan kort of lang zijn. Bij een aardappelboer, die zijn chips in de boerderijwinkel verkoopt, is er een heel korte bedrijfskolom. Als er voor een product veel bewerkingen en bedrijven nodig zijn, zoals voor een fiets, dan is er een lange bedrijfskolom.

De oerproducent is de leverancier van de grondstoffen. De collecterende handel bestaat uit bedrijven die grondstoffen opkopen, bijvoorbeeld melk van verschillende boeren of ijzererts uit verschillende mijnen.

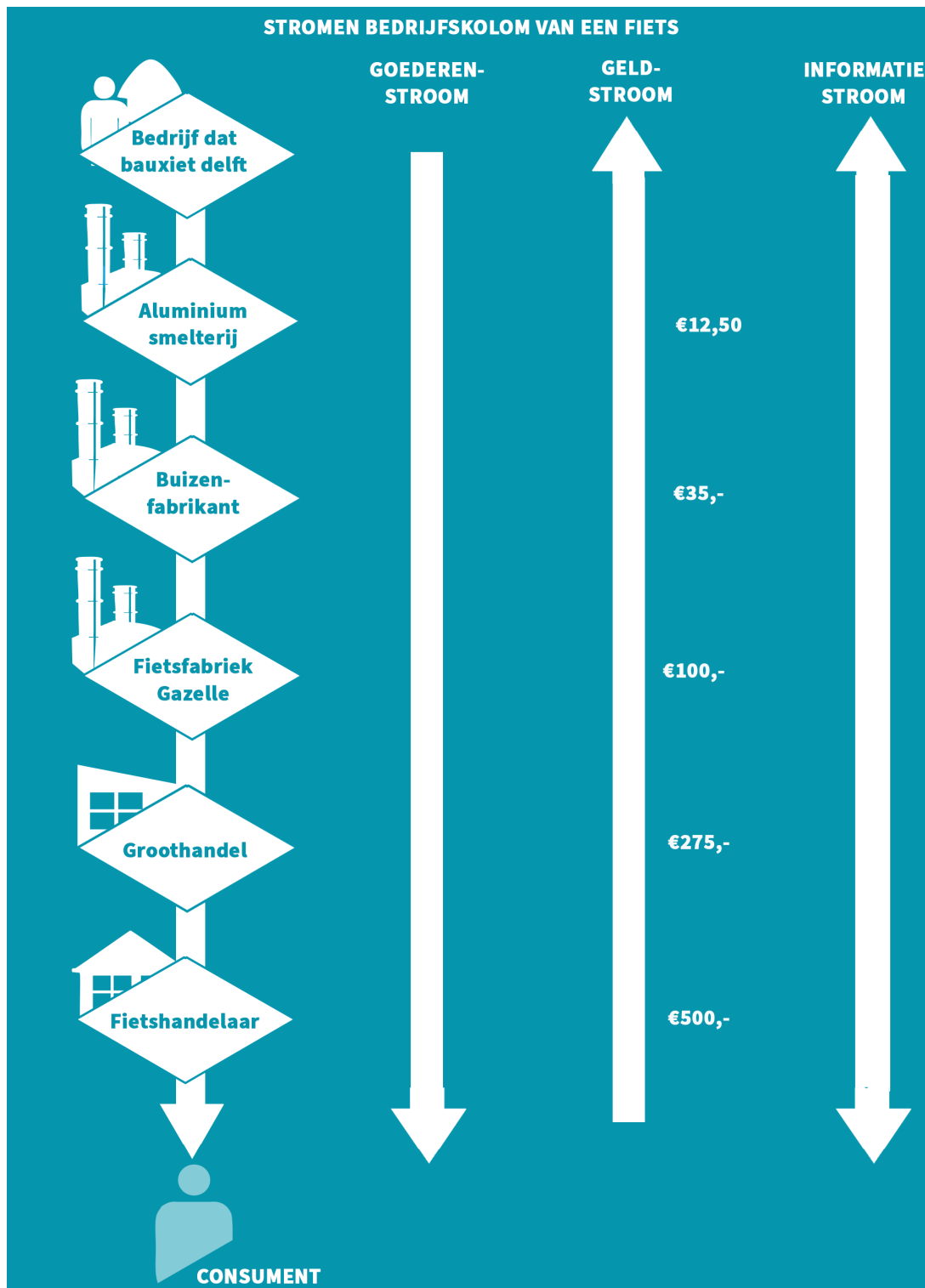
Door de bedrijfskolom heen, worden goederen verplaatst. De **goederenstroom** is de weg die grondstoffen en goederen afleggen van oerproducent naar consument. De organisatie van de goederenstroom, noem je **logistiek**.

De **logistieke keten** wordt gevormd door de opeenvolgende activiteiten in de bedrijfskolom die te maken hebben met de goederenstroom zoals plannen, transporteren, opslaan, beheren van de voorraad, verplaatsen, verpakken en administreren van goederen.



Behalve een goederenstroom zijn er binnen de bedrijfskolom ook een geldstroom en een informatiestroom. De geldstroom loopt in de tegengestelde richting van de goederenstroom; de afnemer betaalt voor de geleverde goederen. Daarnaast is er een informatiestroom, die door de hele bedrijfskolom twee kanten opgaat. De informatiestroom gaat over het maken van afspraken en de administratie van de goederen- en geldstroom.

De goederenstroom die georganiseerd wordt door retailbedrijven, noem je **retaillogistiek**. Dat is dus de logistiek van de groothandel naar de detailhandel én naar de consument.



Samenwerking in de bedrijfskolom

Artikelen moeten op het juiste moment in de juiste hoeveelheid op de juiste plaats zijn. Daar is overleg en samenwerking voor nodig. In de bedrijfskolom zorgen verschillende soorten bedrijven er samen voor dat goederen bij de consument komen.



Een **leverancier** levert goederen. Leveranciers in de retail zijn:

- **fabrikanten** (bedrijven die goederen produceren)
- **importeurs** (bedrijven die goederen in het buitenland kopen en deze naar Nederland laten vervoeren)
- **groothandelaren** (bedrijven die grote partijen goederen inkopen en die in kleinere hoeveelheden doorverkopen).

Een **expediteur** is een bedrijf dat het transport voor een ander bedrijf regelt. Dit betekent het regelen van het vervoer en alle bijbehorende transport- en douanedocumenten, financiële afspraken en planning.

Tussen de bedrijven in een bedrijfskolom is er transport. De **transporteur** of vervoerder zorgt voor het verplaatsen van de goederen, bijvoorbeeld met vrachtwagens, treinen, vliegtuigen of schepen.

Informatiesystemen

Als een klant in de winkel naar een bepaald product vraagt, wil je in een oogopslag kunnen zien of je het product op voorraad hebt of dat je nee moet verkopen. Als het product op voorraad is, moet je het snel kunnen vinden. En misschien heb je het product niet op voorraad, maar is het nog wel beschikbaar in een ander filiaal.

Een informatiesysteem kan helpen om de gezochte producten snel te vinden.

Informatiesystemen in de retail bestaan uit computers, handhelds, barcodescanners, kassa's, programma's en apps, die er samen voor zorgen dat je beschikt over alle benodigde informatie.

Informatiesystemen helpen je bij het beheren van de goederenstroom en de voorraad.



Werken met informatiesystemen.