



# Sarphati<sup>®</sup>

RETAIL

## BPV-OPDRACHTEN

---

voor retailmedewerker

## COLOFON

---

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

Redactie: André Seppenwoolde

Titel: BPV-opdrachten retailmedewerker

ISBN: 97 894 639 7191 1

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](http://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](http://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](http://www.boomberoepsonderwijs.nl).

## INHOUD

---

|                    |                                            |           |
|--------------------|--------------------------------------------|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1</b> | <b>Introductie .....</b>                   | <b>5</b>  |
| <b>Hoofdstuk 2</b> | <b>BPV-opdrachten Kennismaking .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>Hoofdstuk 3</b> | <b>BPV-opdrachten Kerntaak B1-K1 .....</b> | <b>21</b> |
| <b>Hoofdstuk 4</b> | <b>BPV-opdrachten Kerntaak B1-K2 .....</b> | <b>59</b> |
|                    | <b>Index .....</b>                         | <b>96</b> |



# 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.

Dit praktijkboek voor de retailmedewerker bevat verschillende BPV-opdrachten:

- BPV-opdrachten kennismaking
- BPV-opdrachten kerntaak B1-K1 Verleent hospitality en verkoopt
- BPV-opdrachten kerntaak B1-K2 Voert ondersteunende retailprocessen uit.

### **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 kerntaak B1-K1 en B1-K2.

### **BPV-opdrachten kerntaak B1-K1 en B1-K2**

De BPV-opdrachten bij kerntaak B1-K1 en B1-K2 bereiden je voor op de examenopdrachten en proeven van bekwaamheid.

### **Evaluatierapportage**

Het is belangrijk om de uitvoering van de BPV-opdrachten van kerntaak B1-K1 en B1-K2 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**

- Kennismaking
- Het bedrijf
- Functies in de winkel
- De huisregels
- De competenties van een retailmedewerker
- Plattegrond bedrijfsvloer
- Dagboek
- Tops en tips.

### **BPV-opdrachten Kerntaak B1-K1**

- Klaar voor de start
- Ontvangen van klanten
- Adviseren en verkopen
- Branchespecifieke handelingen
- Afhandelen van verkoop
- Afsluiten van de kassa
- Suggestie of klacht afhandelen.

**BPV-opdrachten Kerntaak B1-K2**

- Overleggen
- Ontwikkelingen binnen de retail
- Ontvangen van goederen
- Opslaan van goederen
- Verzamelen van goederen
- Presenteren
- Opbouwen van presentaties.

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

Nadat je alle zes 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 retailmedewerker nog moet verbeteren. Je vindt het schema aan het eind van dit onderdeel.

##### Overzicht BPV-opdrachten

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 'Gedaan'.

| Nr. | Titel                                    | Gedaan |
|-----|------------------------------------------|--------|
| 2   | Het bedrijf                              |        |
| 3   | Functies in de winkel                    |        |
| 4   | De huisregels                            |        |
| 5   | De competenties van een retailmedewerker |        |
| 7   | Plattegrond bedrijfsvloer                |        |
| 7   | Dagboek                                  |        |
| 8   | Tops en tips                             |        |

## 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.

### Gegevens BPV-bedrijf

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

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Bedrijfsnaam          |  |
| Vestigingsadres       |  |
| Website               |  |
| Aantal medewerkers    |  |
| Ontstaansgeschiedenis |  |

### Onderscheidend vermogen

Een winkel herken je meteen als je binnenloopt. HEMA heeft bijvoorbeeld een heel andere uitstraling dan de Bijenkorf.





HEMA.



Bijenkorf.

b. Wie is de concurrent van jouw BPV-bedrijf?

---

c. Maak drie foto's van jouw BPV-bedrijf. Eentje van de buitenkant van de winkel, eentje van een presentatie in de winkel en eentje van het afrekenpunt. Upload de foto's.

d. Beschrijf aan de hand van de foto's op welke manier jouw BPV-bedrijf zich onderscheidt van de concurrent.

---



---



---



---



---

### Wie is de klant?

e. Vul de volgende tabel in. Zet in de eerste kolom welke klanten (doelgroep) naar jouw BPV-bedrijf komen. Zet in de tweede kolom wat voor deze klanten de reden is om naar de winkel te komen.

| Welke klanten (doelgroep) | Reden om naar de winkel te komen |
|---------------------------|----------------------------------|
|                           |                                  |
|                           |                                  |
|                           |                                  |
|                           |                                  |
|                           |                                  |

### Hoe ziet de website eruit?

- f. Bekijk de website van jouw BPV-bedrijf. Vind je dat de presentatie van de website goed past bij de presentatie die je in de winkel ziet? Licht je antwoord toe.

---

---

---

---

---

- g. Upload een afbeelding (screenshot) van de website.

Geef hieronder de url.

---

### Wat kenmerkt jouw BPV-bedrijf?

- h. Beschrijf in de tabel per punt wat kenmerkend is voor jouw BPV-bedrijf:
- Plaats: beschrijf de plaats/wijk/omgeving waar de winkel is gevestigd.
  - Product: beschrijf wat voor producten de winkel verkoopt.
  - Prijs: beschrijf welk prijsniveau de winkel hanteert (hoog, gemiddeld of laag).
  - Presentatie: beschrijf wat de uitstraling van de winkel is en hoe de producten worden gepresenteerd.
  - Promotie: beschrijf welke promotieactiviteiten de winkel uitvoert (reclame).
  - Personeel: beschrijf de rol en de uitstraling van het personeel in de winkel.

| Plaats      |  |
|-------------|--|
| Product     |  |
| Prijs       |  |
| Presentatie |  |
| Promotie    |  |
| Personeel   |  |

BPV

## Opdracht 3 Functies in de winkel

### Leerdoel

- Je onderzoekt de verschillende functies in een winkel.

De collega's in je BPV-bedrijf hebben allemaal een functie in de winkel. De ene collega is misschien kassière, een andere retailmedewerker of retailspecialist. Welke functies er zijn, kan per winkel verschillen.

### Functies in de winkel

- a. Zet de verschillende functies in jouw BPV-bedrijf in de volgende tabel. Schrijf ook op welke taken en verantwoordelijkheden bij een functie horen.

| Functienaam | Taken | Verantwoordelijkheden |
|-------------|-------|-----------------------|
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |
|             |       |                       |

### Organisatiestructuur

In een retail is er altijd iemand die de leiding heeft en verantwoordelijk is voor de winkel. Dit noemen we ook wel de manager. Maar die manager heeft vaak zelf ook weer een leidinggevende.

- b. Wie is in jouw BPV-bedrijf de manager? En wie is dan weer zijn leidinggevende? En zo verder. Maak een tekening/schema van de organisatiestructuur van je BPV-bedrijf. Laat in de tekening zien wie aan wie leidinggeeft.

Upload de tekening van je organisatiestructuur.

## Jouw taken

- c. Geef in het schema aan wat jouw taken zijn bij je BPV-bedrijf. De eerste twee regels zijn als voorbeeld al ingevuld.

| Taakomschrijving         | Zelfstandig | Met hulp van |
|--------------------------|-------------|--------------|
| Voorbeeld: schoonmaken   | Ja          | Sherida      |
| Voorbeeld: kassa draaien | Nee         | Janneke      |
|                          |             |              |
|                          |             |              |
|                          |             |              |
|                          |             |              |
|                          |             |              |
|                          |             |              |

BPV

## Opdracht 4 De huisregels

### Leerdoel

- Je zoekt uit welke regels er zijn in jouw BPV-bedrijf.

In elk bedrijf en in elke winkel gelden regels. De belangrijkste regels zijn opgeschreven. Maar er zijn ook ongeschreven regels. Voorbeelden van ongeschreven regels zijn dat je afval in de afvalbak doet en dat je vriendelijk bent tegen je collega's.

Welke regels gelden er in jouw BPV-bedrijf?

### Huisregels voor medewerkers

- a. Een bedrijf heeft huisregels die gelden voor de medewerkers. Denk bijvoorbeeld aan regels voor bedrijfskleding, hygiëne, sieraden, haardracht, werktijden, pauzes en winkelen bij de eigen winkel. Schrijf de belangrijkste vijf huisregels van je BPV-bedrijf op.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_