



Sarphati[®]

RETAIL

BPV-OPDRACHTEN

voor retailspecialist

COLOFON

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

Redactie: André Seppenwoolde

Titel: BPV-opdrachten retailspecialist

ISBN: 978 94 639 7192 8

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) 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	7
Hoofdstuk 3	BPV-opdrachten Kerntaak B1-K1	21
Hoofdstuk 4	BPV-opdrachten Kerntaak B1-K2	61
	Index	127

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 retailspecialist bestaan uit verschillende onderdelen:

- BPV-opdrachten kennismaking
- BPV-opdrachten kerntaak B1-K1
Verleent hospitality, adviseert en verkoopt in de verkoopomgeving
- BPV-opdrachten kerntaak B1-K2
Voert retailondersteunende en professionaliserende taken 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 retailspecialist
- Plattegrond bedrijfsvloer
- Dagboek
- Tops en tips

BPV-opdrachten Kerntaak B1-K1

- Hoe gastvrij ben jij?
- Hospitalitycheck
- Verlenen van service
- Klachten afhandelen
- Verkoopgesprek voeren
- Maatwerk aanbieden
- Registreren en afhandelen
- Afsluiten van de kassa

- Producten en diensten
- Evaluatierapport Kerntaak B1-K1

BPV-opdrachten Kerntaak B1-K2

- Deelnemen aan een werkoverleg
- Leiden van een overleg
- Professionele ontwikkeling
- Ontvangen van goederen
- Voorraadinventarisatie
- Plaatsen van een bestelling
- Werken met een informatiesysteem
- Presentatie in de winkel
- Werkplanning maken
- Informeren en instrueren
- Personeelsbehoefte in kaart brengen
- Analyseren van verkoopcijfers
- Verkoopcijfers verbeteren
- Lokaal centraal
- Omgaan met social media
- Evaluatierapport Kerntaak B1-K2

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 retailspecialist 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 retailspecialist nog moet verbeteren. Je vindt het schema aan het eind van dit onderdeel.

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 retailspecialist	
6	Plattegrond 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.

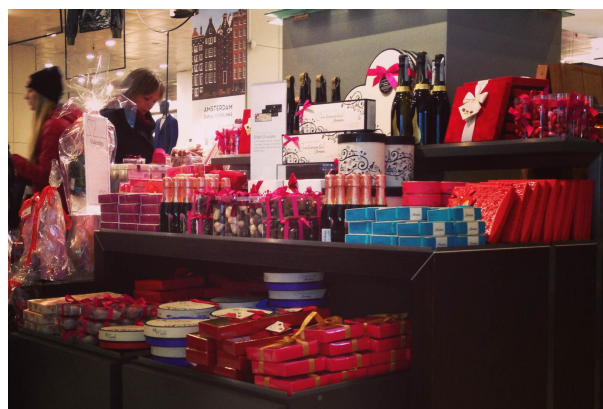
Gegevens BPV-bedrijf

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.



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

c. Maak drie foto's van de concurrent. Eentje van de buitenkant van de winkel, eentje van de 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. Welke klanten (doelgroep) komen naar jouw 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. Vermeld bij elke doelgroep de reden waarom de klanten naar de winkel komen.

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

- f. Welke klanten (doelgroep) komen naar de belangrijkste concurrent van jouw BPV-bedrijf? En waarom kiezen deze klanten juist voor deze winkel en niet voor jouw BPV-bedrijf?

Doelgroep van concurrent	Reden om naar de concurrent te gaan

Hoe ziet de website eruit?

- g. Bekijk de website van jouw BPV-bedrijf. Sluit de presentatie van de website aan bij die van de fysieke winkel? Licht je antwoord toe.

- h. Hoe ziet de homepage eruit? Voeg een screenshot toe van de homepage.

- i. Bekijk de website van de belangrijkste concurrent. Sluit de presentatie van die website aan bij die van de fysieke winkel? Licht je antwoord toe.
- j. Voeg een screenshot toe van de homepage van de concurrent.

Wat kenmerkt jouw BPV-bedrijf?

- k. Beschrijf wat jouw BPV-bedrijf kenmerkt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:
Plaats: waar is de winkel gevestigd?

- l. Product: welke producten verkoopt de winkel?

- m. Prijs: welk prijsniveau hanteert de winkel? Hoog, gemiddeld of laag?

n. Presentatie: wat is de uitstraling van de winkel en hoe worden de producten gepresenteerd?

o. Promotie: welke reclame maakt de winkel?

p. Personeel: wat is de rol en de uitstraling van het personeel?



Opdracht 3 Functies in de winkel

Leerdoel

- Je onderzoekt de verschillende functies in een winkel.

In de retail zullen winkels ongeveer dezelfde functies hebben. Toch zal er ook sprake zijn van verschillen die onder andere worden veroorzaakt door de grootte van de winkel of de keuzes die de winkel maakt.

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

Functienaam	Taken	Verantwoordelijkheden

Organogram van de winkel

- b. Een organogram is een overzicht van de bedrijfsstructuur. In een organogram geef je aan wie er in een organisatie de leiding heeft over wie. Het is een schematisch overzicht van de leiding binnen een bedrijf.

Teken het organogram van de winkel. Begin dan bovenin bij de vestigingsmanager, retailmanager of ondernemer.

Upload het organogram.



Gebruik het stappenplan Mindmap maken.

Jouw taken

- c. Geef in het schema aan wat jouw taken in de winkel zijn. De eerste twee regels zijn als voorbeeld al ingevuld.

Taakomschrijving	Zelfstandig	Met hulp van
Voorbeeld: planning maken	Ja	Sherida
Voorbeeld: kassa draaien	Nee	Hanneke