

	BEROEPSROL: VERKOPER			
	Vaardigheden	Beginner	Assistant Store Manager	Young Potential Store Manager
1	productkennis verwerven	De student toont interesse in het product en verwerkt informatie over producten aangeleverd door de winkel, stelt af en toe ook vragen over de producten.	De student zoekt actief zelf informatie over nieuwe producten en kent alternatieven (heeft assortimentskennis). Hij kent de producten en de USP's van de producten, geeft uitleg over de producten zonder fouten te maken, bij twijfel checkt hij de informatie bij andere teamleden.	De student houdt de vinger aan de pols bij concurrerende bedrijven met gelijkaardige producten en geeft advies voor optimalisatie van de eigen winkel.
2	in procedures van winkel inwerken	De student volgt de procedures nauwgezet op.	De student kijkt mee toe op de correcte toepassing van de procedures voor personeel en klanten en grijpt in waar en indien nodig.	De student communiceert en implementeert procedures van hogerhand, stelt procedures in vraag en stelt verbeteringen voor.
3	klant begroeten en observeren	De student begroet de klanten op een eenvoudige, vriendelijke manier, wanneer de klanten voorbij stappen. Hij stapt niet zelf naar de klanten toe.	De student observeert de klant en onderneemt actie op basis van non-verbale en verbale signalen van de klant.	De student stapt actief naar de klanten toe, begroet hen enthousiast en peilt op een informele manier naar de klantenrelatie.
4	klant bevragen	De student stelt de basisvragen van een verkoopgesprek zoals geleerd in oefeningen in de opleiding, blijft aan de oppervlakte en verwijst door naar een collega.	De student stelt vragen aan de klant, luistert goed naar de klant en gaat in op informatie die de klant aanbrengt.	De student ziet direct welke klant hij voor zich heeft, en past zijn eigen gedrag en vragen aan die klant aan.
5	klant adviseren, bezwaren behandelen	De student geeft correcte informatie en vraagt hulp aan iemand van het team als hij twijfelt.	De student geeft correct advies dat inspeelt op de behoeften die de klant heeft aangegeven. Hij kan een correct antwoord formuleren op de bezwaren die de klant aanbrengt.	De student geeft correct advies over de behoefte die hij door de juiste bevraging samen met de klant heeft gedetecteerd. Eventuele bezwaren van de klant kan hij ombuigen.
6	klachten van klanten behandelen	De student verwijst onmiddellijk beleefd door naar de verantwoordelijke en gaat niet inhoudelijk in op de klacht.	De student schat de klacht op de juiste manier in en behandelt deze volgens de procedure.	De student behandelt complexere klachten op de juiste manier en bewaakt de procedure.
7	upselling en verkoop afronden	De student neemt op een correcte, hartelijke manier afscheid van de klant op het einde van het gesprek/de verkoop.	De student peilt naar eventuele extra producten die de klant kan nodig hebben (upselling) en zorgt bij de afronding van de verkoop/het gesprek met de klant voor extra service naar de toekomst toe.	De student peilt naar extra behoeften bij de klant die ontstaan zijn na aankoop van een product. Hij ziet erop toe dat iedereen van het team service verleent aan de klant en grijpt in wanneer dat onvoldoende gebeurt.
8	kassa bedienen	De student voert de taken van de kassa vlot en foutloos uit en verwijst door bij problemen of specifieke vragen.	De student houdt toezicht op de bediening van de kassa en heeft bepaalde autonomie om problemen en specifieke vragen van de klant te beantwoorden. Hij maakt, waar nodig, BTW-bonnen en facturen volgens de wettelijke normen.	De student ziet erop toe dat de nodige procedures gevolgd worden en controleert de correctheid van inkomsten en uitgaven en grijpt in als die niet kloppen.

te behalen niveau einde opleiding

	BEROEPSROL: STOCK- & ASSORTIMENTSBEHEERDER		
	Vaardigheden	Beginner	Assistant Store Manager
1	verkoopzone netjes houden	De student controleert op regelmatige basis zelf of de verkoopzone netjes is en onderneemt onmiddellijk zelf actie om beschadigde producten te verwijderen, om vuile plekken in de winkel proper te maken en zorgt ervoor om de klanten niet te hinderen.	De student zorgt ervoor dat hij samen met het team de verkoopzone in orde houdt.
2	producten in verkoopzone aanvullen	De student vult de winkelvoorraad aan op aanwijzen van de verantwoordelijke en/of planograms en onderneemt actie bij vaststellen van onverkoopbare producten. Hij neemt verantwoordelijkheid voor facing/levellen van de verkoopzone.	De student controleert of het assortiment van de verkoopzone voldoende aangevuld is of er niet-verkoopbare artikelen blijven staan en meldt het als er tekort is. Hij onderneemt actie volgens de richtlijnen.
3	voorraad beheren	De student voert, onder begeleiding van de storemanager of ander teamlid, op correcte manier gegevens in het voorraadsysteem in. Hij onderzoekt hoe de storemanager of een ander teamlid de voorraad beheert en trekt op basis van onderzoek correcte conclusies.	De student stelt onder begeleiding van de storemanager of een ander teamlid ahv een voorraadbeheersysteem een tekort of een teveel aan voorraad vast en verklaart dat tekort of teveel.
4	bestellen	De student onderzoekt hoe de storemanager of een teamlid de hoeveelheid producten voor een bestelling bepaalt en hoe, wanneer de bestelling precies geplaatst wordt en trekt op basis van onderzoek correcte conclusies.	De student berekent onder begeleiding van de storemanager of een ander teamlid op correcte manier de hoeveelheid producten voor een bestelling en bepaalt wanneer ze besteld moeten worden (maar bestelt ze niet zelf). Hij houdt rekening met input van de storemanager of een ander teamlid i.v.m trends, seizoensgebondenheid, events in de nabije toekomst.
5	levering ontvangen	De student controleert onder begeleiding of de juiste goederen geleverd zijn, signaleert manco's en maakt de producten winkelklaar.	De student controleert zelfstandig of juiste goederen geleverd zijn, onderneemt actie bij melding van manco's en maakt producten winkelklaar.

te behalen niveau einde opleiding

	BEROEPSROL: RETAIL MARKETEER		
	Vaardigheden	Beginner	Assistant Store Manager
1	merkidentiteit begrijpen en implementeren	De student werkt zich in richtlijnen i.v.m imago/marketingcampagne in op basis van informatie die hem wordt aangeleverd en hij kan deze toepassen op de winkelvloer.	De student heeft zich de richtlijnen volledig eigen gemaakt. Hij levert een actieve bijdrage tot de uitstraling van de winkel conform de richtlijnen i.v.m imago/marketingcampagne.
2	ontwikkelingen in (lokale) markt opvolgen	De student werkt zich in ontwikkelingen in (lokale) markt in op basis van informatie die hem wordt aangeleverd.	De student gaat op vraag van de storemanager op zoek naar informatie over de ontwikkelingen in de (lokale) markt. Hij geeft inzichten/ideeën aan de storemanager of andere teamleden door.
3	verkoopdoelstellingen bepalen	De student werkt zich in de verkoopdoelstellingen van de storemanager in op basis van de informatie die hem wordt aangeleverd en hij begrijpt de verkoopdoelstellingen.	De student kent de verkoopdoelstellingen en streeft deze actief na in alles wat hij in de winkel zegt of doet; zo draagt hij actief bij tot de realisatie van de verkoopdoelstellingen van de storemanager.
4	trends, actualiteit buiten winkel opvolgen	De student werkt zich in de informatie over de trends, actualiteit buiten de winkel in op basis van informatie die hem wordt aangeleverd.	De student gaat zelf op zoek naar informatie over trends, actualiteit waar de winkel kan op inspelen.
5	winkel indelen, structureren om verkoop te bevorderen	De student heeft voldoende inzicht in vloerplan, zoning plan, routing plan, capaciteitsplan en ziet het verband met de producten en benoemt het effect ervan op de klanten. Hij houdt rekening met de indeling/structuur van de ruimte wanneer hij taken uitvoert.	De student heeft inzicht in de ruimte van de verkoopheenheid, het verband met de producten en het effect op de klanten. Hij levert actieve, zinvolle bijdrage aan indeling, structuur verkoopheenheid met als doel de verkoop te stimuleren en optimaliseren.
6	producten/ artikelen uitstallen om verkoop te bevorderen	De student begrijpt de link tussen uitstalling van producten/artikelen en imago, verkoopdoelstellingen van verkoopheenheid en houdt rekening met richtlijnen i.v.m. uitstalling van artikelen wanneer hij de verkoopzone beheert.	De student levert een actieve, zinvolle bijdrage aan een klantgerichte uitstalling van producten/artikelen uitgewerkt door storemanager of hoofdkantoor. Hij draagt positief bij tot het behalen van verkoopdoelstellingen en resultaatgerichte kpi's.
7	campagne headquarters opzetten	De student volgt taken die bij de uitwerking van de campagne worden opgelegd, goed op (doet wat gevraagd wordt) en verzamelt de nodige informatie voor een evaluatie van de campagne.	De student levert een actieve en zinvolle bijdrage aan de uitwerking van een campagne en past aan de winkelvloer aan. Hij doet voorstellen voor een nulmeting en een evaluatie van de campagne na afloop.
8	eigen (lokale, kleine) promotieactie plannen en realiseren	De student verzamelt correcte, bestaande informatie ter voorbereiding van een promotieactie bedacht door team of storemanager en werkt mee uit.	De student werkt een plan voor een promotieactie uit, bedacht door het team of de storemanager. Hij beheert de raming van kosten/baten en de planning en is ook zelf verantwoordelijk voor de uitwerking: de actie is visueel mooi afgewerkt en heeft effect.

te behalen niveau einde opleiding

BEROEPSROL: PEOPLE MANAGER				
	Vaardigheden	Beginner	Assistant Store Manager	Young Potential Store Manager
1	werk van team organiseren	De student verzamelt de correcte informatie voor de planning die de storemanager of een ander teamlid voor het team opstelt (omvang van personeel, contractuele uurrrregeling, arbeidswetgeving, inschatting aantal bezoekers, leveringen, skills van medewerkers), onderzoekt hoe een planning van het team opgesteld wordt en trekt correcte conclusies.	De student levert een actieve bijdrage aan de planning die hij samen met de storemanager of een ander teamlid voor het team opstelt (rekening houdend met omvang van personeel, contractuele uurrrregeling, arbeidswetgeving, inschatting aantal bezoekers, leveringen, skills van medewerkers), volgt de planning samen met storemanager of ander teamlid op.	De student stelt zelfstandig een goede planning voor het team op (rekening houdend met omvang van personeel, contractuele uurrrregeling, arbeidswetgeving, inschatting aantal bezoekers, leveringen, skills van medewerkers), volgt deze ook zelfstandig op en grijpt in bij problemen.
2	teamvergaderingen organiseren	De student verzamelt de correcte informatie zodat de storemanager of een ander teamlid de teamvergadering kan organiseren. Hij participeert aan de vergadering vanuit het standpunt van de storemanager.	De student levert een actieve bijdrage aan de organisatie van de teamvergadering die hij samen met de storemanager of ander teamlid organiseert en voorziet.	De student organiseert de teamvergadering volledig zelfstandig en zit deze ook voor. Actiepunten neemt hij op en volgt hij op naar de volgende vergadering toe.
3	trainingen, teambuildings, 'incentives' organiseren	De student verzamelt de correcte informatie over interessante trainingen, teambuildings voor het personeel zodat storemanager of ander teamlid de training kan organiseren.	De student levert een actieve bijdrage aan de organisatie van de training, teambuilding voor het personeel die hij samen met de storemanager of ander teamlid organiseert.	De student organiseert de training, teambuilding volledig zelfstandig.
4	feedback op overtredingen geven	De student is voldoende op de hoogte van (voedsel)veiligheids- en milieuregels en regels i.v.m handelspraktijken, sociale zaken, past deze zelf toe en rapporteert aan de storemanager als hij onregelmatigheden vaststelt.	De student neemt actief deel aan een feedbackgesprek waarin de storemanager of ander teamlid een personeelslid wijst op een overtreding.	De student geeft zelfstandig op een constructieve manier feedback wanneer een nieuw teamlid, nieuwe stagiair of jobstudent een overtreding begaat.
5	feedback op functioneren geven	De student is voldoende in het team geïntegreerd, heeft een goede relatie met andere teamleden opgebouwd en geeft op een aanvaardbare manier in een informele context feedback aan andere teamleden.	De student neemt actief deel aan een formeel gesprek waarin de storemanager of ander teamlid een personeelslid feedback geeft over zijn functioneren.	De student geeft zelfstandig op een constructieve manier formele feedback op het functioneren van een nieuw teamlid, nieuwe stagiair of jobstudent.
6	nieuw personeel begeleiden	De student helpt de andere teamleden regelmatig verder in een informele context.	De student geeft samen met de storemanager of ander teamlid instructies aan nieuwe teamleden, deelt samen met de storemanager of ander teamlid kennis, ervaring met hen. Hij begeleidt de nieuwe teamleden in het onboardingproces.	De student begeleidt nieuwe teamleden, stagiairs, jobstudenten zelfstandig op een coachende manier. Hij is verantwoordelijk voor het onboardingtraject van nieuwe teamleden.
7	contracten nieuw personeel in orde brengen	De student leest en interpreteert de verschillende arbeidscontracten op de correcte manier en legt de contracten op de juiste manier uit aan andere teamleden.	De student bereidt arbeidscontracten voor nieuwe medewerkers op de correcte manier voor zodat storemanager of ander teamlid ze aan nieuwe medewerkers kan overhandigen.	De student brengt contracten voor nieuwe medewerkers zelfstandig op de correcte manier in orde.
8	nieuw personeel aanwerven - voorbereiding	De student bereidt onder begeleiding de rekrutering van nieuw personeel op de correcte manier voor (vacature, afspraken met kandidaten, info over selectieprocedure).	De student neemt op een correcte manier actief deel aan de rekrutering: hij bereidt de rekrutering zelfstandig voor en neemt deel aan screening en selectie samen met de storemanager of ander teamlid.	De student werkt de rekruteringsprocedure zelfstandig op de correcte manier af: hij treft alle voorbereidingen, screent en selecteert de kandidaten.

te behalen niveau einde opleiding

	BEROEPSROL: INTRAPRENEUR			
	Vaardigheden	Beginner	Assistant Store Manager	Young Potential Store Manager
1	boekhouding beheren	De student voert aangeleverde gegevens op een correcte manier in het boekhoudsysteem in.	De student verwerkt boekhoudgegevens in een rapport voor de storemanager en trekt samen met de storemanager conclusies.	De student verwerkt boekhoudgegevens in een rapport en trekt zelf conclusies en stelt zelf KPI's voor de volgende termijn op.
2	personeelsdossiers up to date houden	De student voert aangeleverde gegevens op een correcte manier in de personeelsdossiers in.	De student volgt personeelsdossiers samen met storemanager of ander teamlid goed op.	De student volgt personeelsdossiers zelfstandig goed op.
3	verzekeringen opvolgen	De student voert aangeleverde informatie op een correcte manier in verzekeringsdossiers in.	De student verzamelt onder begeleiding van de storemanager of ander teamlid correcte informatie i.v.m verzekeringen en verwerkt de informatie op de correcte manier.	De student verzamelt zelfstandig correcte informatie i.v.m verzekeringen en verwerkt de informatie op de correcte manier zelfstandig.
4	strategische conclusies trekken uit verzamelde data	De student trekt, onder begeleiding, correcte rapporten uit de systemen die de storemanager gebruikt.	De student analyseert de resultaten in de rapporten samen met de storemanager. Hij maakt verslag op van de conclusies aan de hand van de KPI's die de storemanager heeft geformuleerd.	De student analyseert de resultaten zelf en trekt zelf aan de hand van de KPI's conclusies die hij aan de storemanager voorstelt.
5	e-commerce organiseren	De student voert, onder begeleiding, correcte informatie in de webwinkelsoftware of webwinkelcampagne in of past informatie aan.	De student volgt bepaalde activiteiten van de webwinkel samen met de storemanager of ander teamlid op correcte manier op.	De student volgt bepaalde activiteiten van de webwinkel zelfstandig op correcte manier op. Hij zorgt mee voor een optimale service via de webwinkel.
6	verkoopenheid organiseren	De student ondersteunt de storemanager soms al bij bepaalde taken voor de organisatie van de verkoopenheid, maar nog steeds onder toezicht van de storemanager.	De student ondersteunt de storemanager actief bij de organisatie van de verkoopenheid; de storemanager kan bepaalde dagdagelijkse taken aan hem overlaten.	De student neemt de dagdagelijkse organisatie van de verkoopenheid in afwezigheid van de storemanager over voor een beperkte periode en doet dat met succes.
7	producten of diensten inkopen	De student informeert, onder begeleiding, naar prijzen, diensten, eventuele promoties van leveranciers. Hij vraagt, onder begeleiding, offertes aan en leest en begrijpt de contractvoorwaarden voor bestelling.	De student vergelijkt offertes samen met de storemanager of een ander teamlid en maakt afspraken over prijzen, hoeveelheden, transport, leveringstermijn, ... overzichtelijk.	De student vraagt zelfstandig informatie aan diverse leveranciers, vergelijkt de offertes zelfstandig en werkt een voorstel van afspraken met de interessantste leverancier uit dat hij aan de storemanager voorlegt.

te behalen niveau einde opleiding

	BEROEPSROL: COMMUNICATOR			
	Vaardigheden	Beginner	Assistant Store Manager	Young Potential Store Manager
1	Communicatie	De student communiceert op een respectvolle, constructieve manier met collega's en/of klanten, maar mist soms assertiviteit (cijfert zichzelf nog te veel weg).	De student communiceert altijd op een assertieve én respectvolle, constructieve manier met collega's en/of klanten in doorsnee communicatiesituaties.	De student communiceert altijd op een assertieve én respectvolle, constructieve manier met collega's en/of klanten ook als de communicatiesituatie moeilijk is.
2	Schriftelijke taal Nederlands	De student schrijft meestal zonder fouten eenvoudige teksten. De student leert van zijn fouten.	De student schrijft zonder fouten, en kan onder begeleiding mee instaan voor eenvoudige correspondentie met derden.	De student schrijft zonder fouten en kan zelfstandig mee de correspondentie verzorgen met klanten, collega's, leveranciers en andere stakeholders.
3	Mondelinge taal Nederlands	De student spreekt meestal verzorgde taal, en past zijn taal aan wanneer hierover toch een opmerking gemaakt wordt.	De student spreekt verzorgde taal en past zich aan zijn gesprekspartner aan.	De student spreekt verzorgde taal, past zich aan zijn gesprekspartner aan en kan ook in gesprek gaan met leveranciers en andere stakeholders.
4	Mondelinge taal Frans	De student durft en probeert een Franstalige klant in het Frans te woord te staan en kan correct doorverwijzen naar een collega of overschakelen naar een andere taal indien dit onvoldoende lukt.	De student durft en spreekt een Franstalige klant aan in het Frans, begrijpt wat de klant antwoordt en switcht vloeiend over naar het Engels of Nederlands om de klant verder te helpen.	De student spreekt een Franstalige klant aan in het Frans, begrijpt de klant en voert een kort gesprek in het Frans.
5	Mondelinge taal Engels	De student durft en probeert een Engelstalige klant in het Engels te woord te staan en kan correct doorverwijzen naar een collega of overschakelen naar het Nederlands indien dit onvoldoende lukt.	De student durft en spreekt een Engelstalige klant aan in het Engels, begrijpt wat de klant antwoordt en switcht vloeiend over naar het Nederlands om de klant verder te helpen.	De student spreekt een Engelstalige klant aan in het Engels, begrijpt de klant en voert een kort gesprek in het Engels.

te behalen niveau einde opleiding

BEROEPSROL: GROEIENDE PROFESSIONAL				
	Vaardigheden	Beginner	Assistant Store Manager	Young Potential Store Manager
1	Motivatie - enthousiasme	De student is enthousiast en vriendelijk, houdt van de job.	De student is enthousiast en vriendelijk, ook in moeilijker omstandigheden, en draagt dit ook uit naar collega's, medewerkers en klanten.	De student is enthousiast, ook in moeilijke omstandigheden. Hij is gepassioneerd door de job en draagt passie/enthousiasme ook over aan alle teamleden en personeel en andere stakeholders. Hij is een ambassadeur van de winkel.
2	Bijleren - omgaan met feedback geven en nemen en professionele ontwikkeling	De student aanvaardt feedback op een constructieve manier en pakt zijn werkpunten aan.	De student geeft en aanvaardt feedback op een constructieve manier, kan zelf zijn werkpunten benoemen en aanpakken.	De student kan omgaan met kritische feedback, stelt zichzelf in vraag en stelt eigen ontwikkelingsdoelen op.
3	Oplossingsgericht handelen	De student ziet het probleem en neemt dan initiatief om af te stemmen met de begeleider.	De student ziet het probleem en lost het volgens de procedures - eventueel na kort overleg - autonoom op.	De student (voor)ziet het probleem (ook complexere problemen) en lost het volledig zelfstandig op.
4	Flexibiliteit t.o.v procedures	De student gebruikt aangeleerde procedures en werkmethodes en signaleert situaties die aanpassing van de procedure vragen.	De student gebruikt aangeleerde procedures, werkmethodes en kan aanpassingen voorstellen indien die zich zouden opdringen.	De student past procedures, werkmethodes aan nieuwe situaties/taken aan en geeft die aangepaste werkmethodes door aan andere teamleden.
5	Flexibiliteit - werk en werkomgeving	De student past zich aan op vraag van de storemanager.	De student past zich gemakkelijk aan (beheersbare) veranderingen in werk of werkomgeving aan en doet zelf voorstellen.	De student past zich gemakkelijk aan complexe veranderingen in werk of werkomgeving aan en doet zelf voorstellen.
6	Klant- en servicegerichtheid	De student ziet noden van klanten/collega's en neemt initiatief om ze te helpen, onder begeleiding.	De student ziet noden van klanten/collega's en neemt volledig autonoom initiatief om ze te helpen.	De student kan noden van klanten/collega's detecteren en onderneemt actie en streeft zo een relatie op lange termijn na.
7	Kwaliteitsgerichtheid - respect voor werktijden	De student houdt zich aan de afgesproken werktijden.	De student houdt zich aan de afgesproken werktijden en bespreekt onregelmatigheden van teamleden op een informele manier.	De student houdt zich aan de afgesproken werktijden en wijst zijn medewerkers formeel terecht indien nodig.
8	Kwaliteitsgerichtheid - respect voor regels	De student houdt zich aan de regels en afspraken in het bedrijf (bijvoorbeeld veiligheid, roken, gsm-gebruik enz.).	De student houdt zich aan de regels en afspraken in het bedrijf (bijvoorbeeld veiligheid, roken, gsm-gebruik enz.) en bespreekt onregelmatigheden op een informele manier.	De student houdt zich altijd aan de regels en afspraken in het bedrijf (bijvoorbeeld veiligheid, roken, gsm-gebruik enz.) en neemt formeel maatregelen als anderen de regels overtreden.
9	Kwaliteitsgerichtheid - respect voor deadlines	De student plant zijn werkindeling om de gestelde deadlines te halen.	De student maakt de planning voor zijn medewerkers en waakt over het behalen van de deadlines.	De student controleert zijn medewerkers op het respecteren van deadlines.
10	Kwaliteitsgerichtheid - nauwkeurigheid	De student werkt de taken af, er worden af en toe nog fouten vastgesteld, maar hij leert ook uit de fouten.	De student werkt de taken nauwkeurig af, met een zeer kleine foutenmarge en hij leert ook uit de fouten.	De student werkt zijn taken altijd nauwkeurig af, en controleert ook zijn medewerkers.
11	Teamplayer - verantwoordelijkheid	De student neemt zijn verantwoordelijkheid binnen de groep op en draagt bij aan een goede werk- en teamsfeer.	De student neemt eigen verantwoordelijkheid binnen de groep op, en wijst ook anderen op hun verantwoordelijkheden. Hij draagt bij tot een goede werk- en teamsfeer.	De student neemt de eindverantwoordelijkheid van de groep op en wijst ook de collega's op hun verantwoordelijkheden. Hij draagt actief bij tot een goede werk- en teamsfeer.

te behalen niveau einde opleiding