

*Doel:* Het helpen van klanten en het uitvoeren van diverse voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop.

**Aard van de functie**

Commerciële functie, gericht op verkoop. Dit omvat o.a. het helpen van klanten, het afrekenen van verkochte artikelen, het scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop zoals b.v. het op orde houden van de winkel of afdeling, voorraadbeheer, het presenteren van artikelen, klanten telefonisch berichten dat bestelde artikel is binnengekomen. Kan daarnaast hulpkrachten/aankomend verkoopmedewerkers instrueren. Schakelt regelmatig om tussen te verrichten interne werkzaamheden en klantencontact. Accuratesse is vereist bij controle van binnenkomende goederen, het afrekenen van verkochte artikelen en voorraadbeheer. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. Kennis op VMBO/ HAVO-niveau, aangevuld met een oriëntatie op het werk (assortimentskennis en kennis van de werking van de kassa).

**Werkwijze**

De tijdsindeling wordt voornamelijk bepaald door de leidinggevende, de klantenstromen en door de routinematigheid van steeds terugkerende werkzaamheden zoals het terugplaatsen van artikelen e.d. Prioriteiten worden gegeven door de leidinggevende. Is gebonden aan procedures en richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering, kassa-afhandeling en presentatie van artikelen. Het toezicht is veelal direct. De leidinggevende is doorgaans bereikbaar. De te nemen beslissingen zijn voornamelijk van praktische aard en kunnen meestal na de inwerktijd vrij gemakkelijk zelfstandig worden genomen. Heeft voornamelijk contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen binnen de organisatie. Deze contacten zijn gericht op een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

**Zakelijk risico**

Heeft contacten met klanten, gericht op serviceverlening en verkoop: beantwoordt vragen, reikt door klanten gewenste artikelen aan en rekent deze af. Daarnaast zijn er contacten met aanleverende chauffeurs/ leveranciers. Men dient waakzaam te zijn voor diefstal; diefstal dient meteen gemeld te worden bij de direct leidinggevende. Een klantgerichte houding is vereist. Men moet zich kunnen inleven in de klant. Een onjuiste benadering van klanten en fouten of onachtzaamheden bij het afrekenen kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot gemiste verkoop en imagooverlies. Het niet goed uitvoeren van werkzaamheden kan leiden tot irritatie. Kans op tijdig ontdekken en herstellen van onvolkomenheden is groot vanwege de toepassing van procedures en controle door anderen.

**Werkomstandigheden**

Winkelomstandigheden. Staan, tillen en (ver)plaatsen van artikelen.