

Functiesoort Verkoop Tuincentra

functieniveau C

Doel: Het adviseren en verkopen aan klanten en het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop.

Aard van de functie

Commerciële functie, gericht op verkoop. Dit omvat o.a. klanten informeren en adviseren (daarbij rekening houdend met smaak en/of specifieke wensen van de klant), demonstreren van artikelen, verkopen, afrekenen van verkochte artikelen, afhandelen van klachten, scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop zoals b.v. het presenteren van artikelen of herindelen van het assortiment in de winkel en het verzorgen van het (levende) assortiment, zoals planten en dieren. Daarnaast kunnen diverse aanvullende taken uitgevoerd worden zoals bewaken van de voorraad, registratie, controle, instrueren van hulpmiddelen/aankomend verkopers, etc. Schakelt regelmatig om tussen te verrichten interne werkzaamheden en klantencontact. Accuratesse is met name vereist bij het verrichten van administratieve werkzaamheden. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met productkennis en/of kennis van materiaaleigenschappen/eigenschappen van levende have, zoals planten en dieren (door een vakgerichte MBO opleiding en/of gelijkwaardige interne cursussen). Daarnaast is een ruime oriëntatie op het werk (kennis van het gehele assortiment, kennis van de werking van de kassa en van interne procedures) vereist. Enige mate van bijblijven ten aanzien van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk om juiste adviezen aan klanten te kunnen verstrekken.

Werkwijze

Deelt de tijd in op basis van aanwijzingen van de leidinggevende, de klantenstromen en goederenstromen. Voor een aantal taken, b.v. registratieve werkzaamheden, staan vaste tijdstippen waarop het werk moet zijn afgerond. Is gebonden aan procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering en administratieve afhandeling. Kan binnen bepaalde kaders zelf beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld aanpassingen in de presentatie, aanprijzingen, etc. Leidinggevende is gewoonlijk ter plaatse en bereikbaar, maar het toezicht is niet permanent. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans met ten minste 3 jaar ervaring in de functie 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 afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden alsmede informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

Zakelijk risico

Heeft intensieve contacten met klanten, gericht op serviceverlening, advisering en verkoop: onderzoekt wat de klant wil, handelt coulant maar verantwoord. Daarnaast zijn er contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers. Men dient waakzaam te zijn voor diefstal; bij diefstal zal functionaris dienen op te treden en te trachten de dief aan te houden, c.q. de aanwezige beveiligingsdienst dienen in te schakelen. Een klantgerichte houding en communicatieve vaardigheden zijn vereist. Een onjuiste benadering van en advisering aan klanten alsmede fouten of onachtzaamheden bij voorraadbeheer en/of het afrekenen kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagooverlies. Het niet goed uitvoeren van eenvoudige registraties, controles en overige werkzaamheden kan een belemmerende werking hebben op interne beheersingsprocessen. Kans op tijdig ontdekken van onvolkomenheden is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.

Werkomstandigheden

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