

Doel: Het adviseren en verkopen aan klanten, het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop en mede zorgdragen voor aangelegenheden betreffende de bedrijfsvoering.

Aard van de functie

Commerciële functie, gericht op verkoop. Dit omvat o.a. klanten informeren en adviseren, het demonstreren van artikelen, het verkopen, het afrekenen van verkochte artikelen, het afhandelen van klachten en het scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop. Daarnaast worden diverse aanvullende taken uitgevoerd zoals bewaken van de voorraad, nabestellingen plaatsen, administratieve taken, begeleiden van verkoopmedewerkers, etc. De functie kent elementen van organiseren en controleren. Schakelt regelmatig om tussen te verrichten interne werkzaamheden en klantencontact. Accuratesse is met name vereist bij het bestellen en bij administratieve taken. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen en bij betrokkenheid bij verkoopshows. Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met product-/materiaalkennis en/of kennis materiaaleigenschappen/eigenschappen van levende have, zoals planten en dieren (door een vakgerichte MBO opleiding en/of gelijkwaardige interne cursussen). Daarnaast is een gedegen oriëntatie op het werk (kennis van het gehele assortiment, kennis van de werking van de kassa en kennis van diverse procedures) vereist. 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 de klantenstromen en goederenstromen. Voor enkele taken, b.v. administratieve werkzaamheden, staan vaste tijdstippen waarop het werk moet zijn afgerond. Is gebonden aan bepaalde procedures. Neemt initiatieven ten aanzien van de klantafhandeling. Neemt indien nodig klanten met klachten of moeilijke klanten over van collega's. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het (levende) assortiment, de presentatie van artikelen en/ of de werkwijze. Kan mede bepalen welke artikelen uit het assortiment tijdens de shows gepresenteerd worden. Kan zelf ook beslissingen nemen bijvoorbeeld ten aanzien van de presentatie van artikelen of aanprijzingen. Het toezicht is niet permanent. Af en toe worden ongewone problemen aan leidinggevende voorgelegd. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans op grond van enkele jaren ervaring als adviseur in het vakgebied zelfstandig worden genomen. Heeft contacten met collega's binnen de organisatie. Deze contacten zijn gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures.

Zakelijk risico

Heeft intensieve contacten met klanten, gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. Daarnaast zijn er contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers (ook in verband met bestellingen). 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 belangrijke administratieve werkzaamheden en controles kan een belemmerende werking hebben op interne beheersingsprocessen en leiden tot financiële schade. Kans op tijdig ontdekken van onvolkomenheden is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.

Werkomstandigheden

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