

Doel: Het adviseren en verkopen aan klanten, het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, het geven van inkoopadviezen met betrekking tot het assortiment alsmede zorgdragen voor belangrijke 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 en ad hoc taken uitgevoerd, zoals het geven van inkoopadviezen met betrekking tot het assortiment, (na)bestellingen plaatsen, reparatie-afhandeling, administratieve taken, voorbereiden en organiseren van shows, personele taken 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 inkopen en/of nabestellen van artikelen en bij administratieve taken. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen en bij de voorbereiding van en tijdens shows. Kennis op MBO-niveau, aangevuld met kennis van product-/materiaaleigenschappen en/of eigenschappen van levende have, zoals planten en dieren (door een vakgerichte opleiding aangevuld met interne bedrijfsopleidingen). Daarnaast is een gedegen oriëntatie op het werk (kennis van het gehele assortiment, kennis van de werking van de kassa en 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 binnen globaal aangegeven grenzen, daarbij rekening houdend met de verwachte klantenstromen en goederenstromen. Voor bepaalde activiteiten, b.v. administratieve taken, inkopen en nabestellen, staan vaste tijdstippen, waarop het werk moet zijn afgerond. Is gebonden aan bepaalde procedures. Geeft zelf vorm aan de klantbenadering. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/ of de werkwijze. Neemt initiatieven. Kan in voorkomende gevallen beslissingen nemen ten aanzien van de inkoop en/of het nabestellen van artikelen, ten aanzien van de keuze van artikelen voor shows, voor artikelen die in de opruiming gaan en de mate van afprijzing voor de opruiming. Het toezicht is niet permanent. Slechts ongewone problemen worden aan leidinggevende voorgelegd. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans op grond van meerder jaren ervaring als specialist in het vakgebied zelfstandig worden genomen. Heeft regelmatig contacten met collega's en leidinggevendenden binnen de organisatie. Deze contacten zijn gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures.

Zakelijk risico

Heeft intensieve contacten met (vaste) klanten, ook veeleisende klanten, gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Houdt zich op de hoogte van klantenwensen en behoeften en creëert in de winkel een klantvriendelijke sfeer en omgeving. Daarnaast zijn er contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers (in verband met inkoop). 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. Functionaris heeft vele vaste klanten die speciaal door hem geholpen willen worden. Een klantgerichte houding en communicatieve vaardigheden zijn vereist. Een onjuiste benadering van en advisering aan klanten, fouten of onachtzaamheden bij voorraadbeheer en/of het afrekenen en het niet nakomen van gemaakte afspraken met klanten b.v. inzake bestellingen en reparaties kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagooverlies. Een verkeerde keuze bij het geven van inkoopadviezen of het

Functiesoort Verkoop functieniveau E (blad 2 van 2)

Foutief (na)bestellen kan leiden 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.