

Doel: Het assisteren bij het leiden, (doen) uitvoeren van alle werkzaamheden binnen een afdeling van een winkel of binnen een kleine winkel.

Aard van de functie

Commerciële functie, gericht op de uitvoering en gedeeltelijke coördinatie van alle werkzaamheden binnen een afdeling van een winkel of binnen een kleine winkel. Dit omvat o.a. klanten informeren en adviseren, verkopen en afrekenen van verkochte artikelen, afhandelen van klachten, retour nemen van artikelen en deze -indien nodig- opsturen naar de leverancier, scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop zoals b.v. het etaleren en presenteren van artikelen, bewaken van de voorraad, kassa-afsluiting, registratie en controlewerkzaamheden. Daarnaast worden diverse personele taken uitgevoerd zoals het inwerken van medewerkers, het delegeren van taken en controleren op de uitvoering, het informeren van medewerkers en het plannen van de bezetting. Schakelt regelmatig om tussen te verrichten interne werkzaamheden, klantencontact en contact met medewerkers. Accuratesse is met name vereist bij het afrekenen van verkochte artikelen, bij de kassa-afsluiting en bij registratieve werkzaamheden. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen en bij grote aanleveringen van goederen. Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met kennis van stoffen en materiaaleigenschappen (door bijvoorbeeld de opleiding Detex Mode-adviseur, MBO-mode of vergelijkbare opleiding). Daarnaast is een ruime oriëntatie op het werk (kennis van het gehele assortiment en kennis van de werking van de kassa) vereist. Bijblijven ten aanzien van ontwikkelingen en modetrends is noodzakelijk.

Werkwijze

De tijdsindeling wordt grotendeels bepaald door de klantenstromen, de goederenaanleveringen en opdrachten vanuit de organisatie of van de leidinggevende. Voor het overige kan de tijd zelf worden ingedeeld. Is gebonden aan bepaalde presentatieprocedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van de werkwijze. Kan zelf ook beslissingen nemen ten aanzien van de presentatie van artikelen of het verlenen van korting. Leidinggevende is gewoonlijk ter plaatse en bereikbaar. Er is dagelijks informeel overleg over de werkresultaten. De te nemen beslissingen zijn voornamelijk van praktische aard en kunnen zelfstandig genomen worden na de inwerktijd. Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en in mindere mate 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. Is belast met taakverdeling en begeleiding van medewerkers binnen de afdeling: stuurt een enkele medewerker aan.

Zakelijk risico

Heeft intensieve contacten met klanten, gericht op serviceverlening, advisering en verkoop. Daarnaast zijn er contacten met aanleverende chauffeurs / leveranciers. Men dient waakzaam te zijn voor diefstal; bij diefstal zal functionaris dienen op te treden en te trachten de dief aan te houden. Onderzoekt wat de klant wil, handelt coulant maar verantwoord. Een klantgerichte houding en goede communicatieve vaardigheden zijn vereist. Een onjuiste benadering van en advisering aan klanten alsmede fouten of onachtzaamheden bij het afrekenen kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagooverlies. Het niet goed uitvoeren van 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

De werkzaamheden vinden plaats in winkelruimten. Staan, tillen en (ver)plaatsen van artikelen.