

Doel: Het leiden en (doen) uitvoeren van alle werkzaamheden binnen een kleine winkel.

Aard van de functie

Leidinggevende commerciële functie, gericht op de coördinatie van alle werkzaamheden binnen een winkel. Dit omvat klantencontacten (informerende, adviseren, verkopen, klachtenafhandeling), het scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop (het etaleren en presenteren van artikelen, het bewaken van de voorraad), kassa-afsluiting, het opsporen van kasverschillen, administratieve taken, planningswerkzaamheden (omzet, bezetting, werkzaamheden) en controlewerkzaamheden. Daarnaast worden diverse personele taken uitgevoerd zoals selectie, aanname en ontslag van medewerkers, het inwerken, opleiden en motiveren van medewerkers, het verdelen van taken en controleren op de uitvoering, het informeren van medewerkers en het voeren van functioneringsgesprekken. Schakelt regelmatig om tussen te verrichten interne werkzaamheden, klantencontact en contact met medewerkers. Accuratesse is o.a. vereist bij de kassa-afsluiting, bij administratieve taken en controlewerkzaamheden. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen en bij evenementen en shows. Kennis op MBO-niveau, aangevuld met kennis van stoffen en materiaaleigenschappen (door bijvoorbeeld de opleiding MBO-mode, Detex Mode-adviseur, Detex Modespecialist of vergelijkbare opleiding). 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 modetrends is noodzakelijk om juiste adviezen aan klanten te kunnen verstrekken.

Werkwijze

Deelt deels zelf de tijd in op basis van de verwachte klantenstromen en goederenstromen. Voor een aantal taken, b.v. administratieve werkzaamheden, staan vaste tijdstippen waarop het werk moet zijn afgerond. Is gebonden aan bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering, klachtenafhandeling, slecht verkopende artikelen en ten aanzien van het opleiden van medewerkers. Signaleert verbetermogelijkheden bijvoorbeeld ten aanzien van de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en / of de werkwijze. Het toezicht is niet permanent. De leidinggevende brengt regelmatig een bezoek aan de winkel en is meestal telefonisch bereikbaar. De te nemen beslissingen kunnen op basis van een enige ervaring meestal zelfstandig worden genomen. Daarbij moet een keuze gemaakt worden tussen meerdere min of meer bekende mogelijkheden. Kan telefonisch terugvallen op leidinggevende. Heeft voornamelijk contacten met collega's, ook van andere afdelingen binnen de organisatie en af en toe met leidinggevendenden. Deze contacten zijn gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Dit betreft het coördineren van activiteiten, taakverdeling, instrueren, controleren en motiveren van medewerkers, voert beoordelingsgesprekken en in geval van vacatures selectiegesprekken. Geeft leiding aan circa 5 medewerkers (fte).

Zakelijk risico

Heeft contacten met klanten, ook veeleisende klanten of klanten met klachten, gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Daarnaast zijn er contacten met aanleverende chauffeurs / leveranciers. Incidenteel zijn er contacten met arbeidsbureaus, ondernemersverenigingen e.d. Men dient waakzaam te zijn voor diefstal; bij diefstal zal functionaris dienen op te treden en te trachten de dief aan te houden. Houdt zich op de hoogte van klantenwensen en behoeften en creëert in de winkel een klantvriendelijke sfeer en omgeving. 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 imagoverlies. Het niet goed uitvoeren van administratieve taken, controles en overige werkzaamheden kan een belemmerende werking hebben op interne beheersingsprocessen en leiden tot financiële schade. Het niet goed leiding geven aan medewerkers kan leiden tot ongemotiveerde medewerkers of personeelsverloop, hetgeen bezettingsproblemen en / of financiële schade tot gevolg kan hebben. Kans op tijdig ontdekken van onvolkomenheden is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole. Enige discretie ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsinformatie (omzetten, geplande acties) en beperkte persoonsgegevens is gewenst.

Werkomstandigheden

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