klantgericht.info

Werken in de retail

niveau 2

Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 5 van dit boek.
Te activeren tot:

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteurs: C. Bakker, G. Duijzings, F. de Esch, L. Kroes, R. van Midde, A. van Santen
Inhoudelijke redactie: R. van Midde

Titel: Werken in de retail niveau 2
ISBN: 978 90 3722 774 1

© Edu'Actief b.v. 2015

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

Colofon

Voorwoord **5**

Thema 1 Werken in de retail **7**

1. Handelskennis **9**
1.1 Ontstaan van de detailhandel 9
1.2 Bedrijfskolom 13
1.3 Retailfuncties 19
1.4 Branches 21
1.5 Bedrijfstak 23
1.6 Bedrijfsgrootte 24
1.7 Begrippen 25
1.8 Opdrachten 28

2. Verkoopsystemen en distributievormen **43**
2.1 Winkelverkoop 43
2.2 Verkoopsystemen 46
2.3 Niet-winkelverkoop 48
2.4 Het nieuwe winkelen 50
2.5 Begrippen 53
2.6 Opdrachten 57

3. Werknemer in de retail **71**
3.1 Beroepen in de retail 71
3.2 Werkgevers en werknemers 72
3.3 Arbeidsvoorwaarden 74
3.4 Cao 74
3.5 Proeftijd 75
3.6 Ontslag 76
3.7 Huisregels 76
3.8 Beroepshouding 78
3.9 Bedrijfskleding 79
3.10 Begrippen 80
3.11 Opdrachten 82

4. Arbo **97**
4.1 Arbowet 97
4.2 Veiligheid 98
4.3 Gezondheid 99
4.4 Welzijn 101
4.5 Werktijd en rusttijd 102
4.6 Werkhouding 103
4.7 Agressieve klanten 109
4.8 Ongelukken 111
4.9 Brand 113

Inhoud

4.10 Begrippen 119
4.11 Opdrachten 122

5. Preventie in de retail 141
5.1 Derving 141
5.2 Criminaliteit 144
5.3 Diefstal 145
5.4 Overval 150
5.5 Cybercrime 152
5.6 Dervingbestrijdingsplan 153
5.7 Begrippen 161
5.8 Opdrachten 163

Thema 2 Duurzaamheid in beroep 175

6. Duurzaam ondernemen 177
6.1 Milieuproblemen 177
6.2 MVO 179
6.3 Duurzame ontwikkeling 181
6.4 Retail en energie 181
6.5 Retail en afval 183
6.6 Milieu-informatie 184
6.7 Milieukeurmerken 185
6.8 Keurmerken voor eerlijke handel 187
6.9 Medewerkers 187
6.10 Maatschappij 188
6.11 Begrippen 190
6.12 Opdrachten 192

Thema 3 Deelnemen aan werkoverleg 211

7. Overleg 213
7.1 Directe medezeggenschap 213
7.2 Indirecte medezeggenschap 215
7.3 Personeelsvergadering 216
7.4 Verschillende rollen 217
7.5 Begrippen 218
7.6 Opdrachten 219

Index 227

Voor je ligt een boek dat hoort bij de methode Klantgericht.info voor de opleiding Verkoper retail. Dit boek bevat drie thema's:

- Werken in de retail
- Duurzaamheid in beroep
- Deelnemen aan werkoverleg.

De theorie is de basis om te kunnen functioneren in de detailhandel. De eerste twee thema's dekken veel vakkennis af van de kerntaken van het basisdeel. Thema 2 bevat ook de stof van het gelijknamige keuzedeel. Thema 3 behandelt de kerntaak 'Neemt deel aan werkoverleg'.

Op de website www.klantgericht.info vind je de volgende verdiepingsleerstof:

- Nederland handelsland
- Distributiesystemen
- Smart retailing
- Klantgerichtheid
- Klantvriendelijkheid
- De sollicitatiebrief
- Het sollicitatiegesprek
- RI&E
- Arbomanagementsysteem
- Brandpreventie
- Dervingscijfer berekenen
- Klimaatverandering in Nederland
- Vergaderen.

Deze leerstof werk je door als voorbereiding op het volgen van een opleiding uit het kwalificatiedossier 'Advies en leiding in de verkoop'.

Bij Klantgericht.info hoort een licentie die toegang geeft tot de website www.klantgericht.info. Op deze website vind je onder andere opdrachten, bronnen en filmpjes. De licentie moet je eerst activeren.

- Ga naar licentie.edu-actief.nl.
- Op deze pagina staan vier lege vakken. Vul hier de licentie in die je bij dit product hebt gekregen. De licentie bestaat uit 4 maal 6 tekens en is niet hoofdlettergevoelig.
- Klik op de knop 'Activeren' en volg de verdere instructies op de website.

Ga naar www.klantgericht.info. Klik op het blok Studentenmateriaal. Log in met je gebruikersnaam en wachtwoord. Vervolgens krijg je toegang tot al het bronnenmateriaal.

Je kunt hierna twaalf maanden gebruikmaken van het materiaal op www.klantgericht.info.

Veel succes!

Voorwoord

Inloggen

Thema 1 Werken in de retail

Over dit thema
Werken in de retail is de basis voor iedereen die aan de slag wil in de detailhandel. Het gaat over kennis en vaardigheden die je nodig hebt bij alle werkprocessen. We leggen uit hoe de retail in elkaar zit en welke positie deze inneemt in de keten van grondstof tot artikel. Je leert over verkoopsystemen en verkooppunten, waarbij er uiteraard ook veel aandacht is voor online shoppen. Je werkt namelijk bijna nooit meer alleen in een fysieke winkel. Vrijwel alle ondernemers hebben ook een webshop.
Dit thema gaat over jouw rol als werknemer. Over je rechten en plichten. En over hoe te handelen om je werk zo veilig, gezond en met zoveel plezier als mogelijk te doen.

Leerdoelen
Als je het thema 'Werken in de retail' hebt doorgenomen, heb je de volgende leerdoelen bereikt:
- Je bezit handelskennis over de functie van retail in de bedrijfskolom.
- Je laat zien dat je de handelskennis kunt gebruiken in het dagelijks leven.
- Je laat zien dat je de handelskennis kunt gebruiken in de beroepspraktijk.
- Je kunt een bewuste keuze maken voor werken in de retail.
- Je bezit handelskennis over distributievormen.
- Je bezit handelskennis over verkoopsystemen.
- Je kent rechten en plichten van werknemers.
- Je kunt rechten en plichten van werknemers toepassen in de praktijk.
- Je kunt jouw rechten en plichten als werknemer toepassen in je leerbedrijf.
- Je bezit kennis over veilige en gezonde arbeidsomstandigheden.
- Je kunt kennis over veilige en gezonde arbeidsomstandigheden toepassen op jezelf en praktijksituaties.
- Je kunt arbo-verantwoord werken in de retail.
- Je weet wat je moet doen in geval van brand.
- Je weet wat derving is en hoe je deze kunt voorkomen.
- Je herkent derving in de praktijk en kunt hierop reageren.
- Je houdt je aan het dervingbestrijdingsplan in je leerbedrijf.

Klantgericht.info
Voordat je start met dit thema, ga je eerst kijken wat je al van werken in de retail weet. Ga naar www.klantgericht.info en voer de opdrachten uit van de onderdelen:
- Oriëntatie
- Nulmeting
- Plannen.