

**SERVICEDOCUMENT > RETAILMEDEWERKER**  
 versie 2.0: 12 oktober 2022



**Sarphati**<sup>®</sup>  
 RETAIL

RETAILLOGISTIEK EN VISUAL MERCHANDISING VOOR RETAILMEDEWERKER		
<b>Kerntaak en werkprocessen:</b>	<b>B1-K2 Voert ondersteunende retailprocessen uit</b> W1 Functioneert als professional in de retailorganisatie W2 Verzorgt de goederenstroom W3 Verzorgt de artikelpresentatie en/of visual merchandising	
<b>ESS en SPL examens:</b>	ESS: Retaillogistiek en visual merchandising (1) + Werken volgens het retailconcept (2) + PVB KT 2 SPL: Praktijkexamen B1-K2 (5)	
<b>OGO thema's:</b>	Goederenontvangst en verwerking (Retaillogistiek) Artikelpresentatie (Visual merchandising) E-commerce (Kerntaakoverstijgend)	
Hoofdstukken en relatie WP	Paragrafen	Casus-opdrachten
1. Werken in de retail <b>K2-W1</b>	1.1 Een inleiding op de retail; 1.2 Functies van de retail; 1.3 Beroepen in de retail; 1.4 Werknemers en werkgevers; 1.5 CAO; 1.6 Duurzame retail; 1.7 Samenwerken; 1.8 Samenvatting; 1.9 Begrippen	<i>Werken in de retail</i> <i>Too good to go</i>
2. De goederen zijn onderweg <b>K2-W2</b>	2.1 De goederenstroom; 2.2 Interne en externe route; 2.3 Goederen verzamelen; 2.4 Online bestelling verzendklaar maken; 2.5 Samenvatting; 2.6 Begrippen	<i>Hoe werkt een DC</i> <i>De weg van producent naar consument</i>
3. Goederenontvangst <b>K2-W2</b>	3.1 Voorbereiden van de ontvangst; 3.2 Ontvangst van de goederen; 3.3 Goederencontrole; 3.4 Veilig werken; 3.5 Retourgoederen; 3.6 Informatiesysteem; 3.7 Samenvatting; 3.8 Begrippen	<i>Geleide documenten en vrachtbrief</i> <i>Achterdeurprocedure</i>
4. Goederenopslag <b>K2-W2</b>	4.1 Opslaan van goederen; 4.2 Plaatsing in het magazijn; 4.3 Opslag; 4.4 Transportmiddelen; 4.5 Veilig werken; 4.6 Samenvatting; 4.7 Begrippen	<i>Transportmiddelen</i> <i>Een magazijn indelen</i>

5. Verkoopklaar maken van goederen <b>K2-W2 / K2-W3</b>	5.1 Goederen uitpakken en controleren; 5.2 Verpakkingsafval; 5.3 Beprijzen, labelen en beveiligen; 5.4 Artikelen plaatsen en aanvullen in de winkel; 5.5 Samenvatting; 5.7 Samenvatting;	<i>Lifo/fifo</i> <i>Verkoopklaar maken van kleding</i>
6. Artikelen presenteren in de winkel <b>K2-W3</b>	6.1 Winkelinterieur; 6.2 Inrichting van het winkelinterieur; 6.3 Family-grouping; 6.4 Het presentatieplan; 6.5 Displayplan; 6.6 Samenvatting; 6.7 Begrippen	<i>Menselijke compositie</i> <i>Vaste en tijdelijke presentaties</i>
7. Presentaties buiten de winkel <b>K2-W3</b>	7.1 Winkelexterieur; 7.2 Frontpresentatieplan; 7.3 Samenvatting; 7.4 Begrippen	<i>Ontwerpt een winkelexterieur</i> <i>Winkelexterieur onderzoeken</i>
8. De winkel verzorgen <b>K2-W3</b>	8.1 Schoonmaakplan en onderhoud; 8.2 Schoonmaken; 8.3 HACCP en hygiëne; 8.4 Gezond en veilig werken; 8.5 Samenvatting; 8.6 Begrippen	<i>Een schone vloer</i> <i>HACCP</i>
9. Winkelconcept <b>K2-W3</b>	9.1 Wat, wie en hoe? 9.2 Presentatie; 9.3 Nieuwe winkelconcepten?; 9.4 Samenvatting; 9.5 Begrippen	<i>Vakkenvuller of visual merchandiser</i> <i>Logo en kleur</i>

## HOSPITALITY, VERKOOPT EN KLANTREIS VOOR RETAILMEDEWERKER

<b>Kerntaak en werkprocessen:</b>	<b>B1-K1 Verleent hospitality en verkoopt</b> W1 Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving W2 Informeert en adviseert de klant <b>W3 Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af</b> <b>B1-K2 Voert ondersteunende retailprocessen uit</b> W1 Functioneert als professional in de retailorganisatie	
<b>ESS en SPL examens:</b>	ESS: Werken volgens het retailconcept (2) + PVB KT 1 SPL: Praktijkexamen <del>B1-K2 (5)</del>	
<b>OGO thema's:</b>	Klanten helpen en hospitality (klantreis en assortiment) Afronden van de klantreis (klantreis) Communicatie (Retaillandschap)	
<b>Hoofdstukken en relatie WP</b>	<b>Paragrafen</b>	<b>Casus-opdrachten</b>
1. Retaillandschap <b>B1-K1</b>	1.1 Het retaillandschap; 1.2 Wat is retail? 1.3 Bedrijfsomvang; 1.4 De bedrijfskolom; 1.5 Distributie; 1.6 Branches; 1.7 Verkoopkanalen; 1.8 Verkoopssystemen; 1.9 Assortiment; 1.10 Samenvatting; 1.11 Begrippen	<i>Bedrijfskolom</i> <i>Verkoopssystemen</i>
2. De klantreis <b>B1-K1</b>	2.1 De klantreis; 2.2 Verschillende typen klanten; 2.3 Klantgedrag; 2.4 Veranderend klantgedrag; 2.5 Koopgedrag; 2.6 Samenvatting; 2.7 Begrippen	<i>Klantreis</i> <i>Klantgedrag</i>

3. Ontvangt de klant in de verkoopomgeving <b>K1-W1</b>	3.1 Hospitality; 3.2 communicatie in de winkel 3.3Verkoopgesprek: de Ontmoeting; 3.4 Observeren en rondkijken; 3.5 Aanspreken; 3.6 Actief luisteren; 3.7 Ongewenst gedrag; 3.8 Samenvatting; 3.9 Begrippen	<i>Non-verbale communicatie Oefenen met LSD Ongewenst klantgedrag</i>
4. Begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving <b>K1-W1</b>	4.1 klanten begeleiden 4.2 Vragen stellen; 4.3 Bestellingen en retouren ontvangen; 4.4 Klachten ontvangen; 4.5 Klachtgesprek; 4.6 Samenvatting; 4.7 Begrippen	<i>Ervaringen met klachten Bestellen in een webwinkel</i>
5. Informeert en adviseert de klant <b>K1-W2</b>	5.1 Artikelen tonen en demonstreren; 5.2 (Online) alternatieven aanbieden; 5.3 Adviseren; 5.4 Samenvatting; 5.5 Begrippen	<i>Het verkoopgesprek Verkoopargumenten formuleren</i>
6. Handelt de verkoop af <b>K1-W3</b>	6.1 Verkoopklaar maken van de verkoopruimte; 6.2 Gebruiksklaar maken van het afrekenpunt; 6.3 Soorten kassa's; 6.4 Kassafunctie; 6.5 Kassa afromen; 6.6 Kassa opmaken; 6.7 Betalen; 6.8 Contact met de klant; 6.9 Geldbeheer; 6.10 Samenvatting; 6.11 Begrippen	<i>Verkoop afhandelen Het afrekenpunt</i>
7. Rondt de klantreis af in de verkoopomgeving <b>K1-W3</b>	7.1 afhandelen van de online verkoop 7.2 Service verlenen; 7.3 Vormen van service; 7.4 Consumentenrecht; 7.5 Samenvatting; 7.6 Begrippen	<i>Webwinkel en service bieden Consumentenrecht</i>
8. Werkoverleg <b>K2-W1</b>	8.1 Overlegvormen; 8.2 Rollen in het werkoverleg; 8.3 Fasen van het werkoverleg; 8.4 formele gesprekken met je leidinggevende; 8.5 Samenwerken; 8.6 omgaan met conflicten 8.7 Samenvatting; 8.8 Begrippen	<i>Overleg in de winkel Het online overleg</i>
9. Retailmarketing <b>B1-K2</b>	9.1 Marketing; 9.2 Doelgroep en marktsegmentatie; 9.3 Marketingstrategie, branding en positionering; 9.4 Retailmix; 9.5 Plaats; 9.6 Product; 9.7 Prijs; 9.8 Presentatie; 9.9 Promotie; 9.10 Personeel; 9.11 Samenvatting; 9.12 Begrippen	<i>Marketing en sociale media Durf op te vallen</i>

## VEILIG WERKEN IN DE RETAIL VOOR RETAILMEDEWERKER

<b>Kerntaak en werkprocessen:</b>	<b>B1-K1 Verleent hospitality en verkoopt</b> <b>B1-K2 Voert ondersteunende retailprocessen uit</b>
<b>ESS en SPL examens:</b>	ESS: Retaillogistiek en visual merchandising (1) + Werken volgens het retailconcept (2) + PVB KT 1 + PVB KT 2 SPL: Praktijkexamen B1-K1 (5)
<b>OGO thema:</b>	Goederenontvangst en verwerking   veilig werken (Retaillogistiek) Afronden van de klantreis   veiligheid bij de kassaomgeving (Klantreis)

Hoofdstukken en relatie WP	Paragrafen	Casus-opdrachten
1. Veiligheid en Arbo <b>B1-K2</b>	1.1 Arbowet; 1.2 Juiste werkhouding; 1.3 Controle op arbo; 1.4 RI&E; 1.5 Handelen bij risicosituaties en ongevallen; 1.6 Borden en pictogrammen; 1.7 Samenvatting; 1.8 Begrippen	<i>Denk om je rug</i> <i>Borden en pictogrammen</i>
2. EHBO <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	2.1 Ongevallen in de retail; 2.2 Eerste hulp verlenen; 2.3 Algemene EHBO; 2.4 Reanimatie; 2.5 EHBO bij kinderen; 2.6 Samenvatting; 2.7 Begrippen	<i>Ongevallen in de retail</i> <i>Wondverzorging in de praktijk</i>
3. Criminaliteit <b>B1-K1</b>	3.1 Derving en beveiligingsplan; 3.2 Diefstal door klanten; 3.3 Diefstal door medewerkers; 3.4 Diefstal door anderen; 3.5 Een overval; 3.6 Agressie en vernieling; 3.7 Andere vormen van criminaliteit; 3.8 Samenvatting; 3.9 Begrippen	<i>Poster criminele en niet criminele derving</i> <i>Omgaan met agressie</i> <i>Winkeldiefstal</i>
4. Calamiteit <b>B1-K2</b>	4.1 Brand; 4.2 Ontruimingsplan; 4.3 Wat doe je als er brand is; 4.4 Samenvatting; 4.5 Begrippen	<i>Veiligheid op school</i> <i>Brandpreventie</i>
5. Duurzame Retail <b>B1-K2</b>	5.1 Duurzaam ondernemen; 5.2 Milieuvervuiling; 5.3 Milieubelasting van producten; 5.4 Milieubewuste retail; 5.5 Soorten afval; 5.6 Zwerfafval; 5.7 Duurzaamheidskenmerken en logo's; 5.8 Samenvatting; 5.9 Begrippen	<i>De gevolgen van jouw product</i> <i>Nieuwe economie</i>
6. Schoonmaken <b>B1-K2</b>	6.1 Schoonmaken en onderhoud; 6.2 Soorten vuil en schoonmaakmiddelen; 6.3 Zwerfafval voorkomen; 6.4 HACCP; 6.5 Persoonlijke hygiëne; 6.6 Samenvatting; 6.7 Begrippen	<i>Jouw winkel is schoon en netjes</i> <i>Schone winkelstraat</i>

## BASISREKENEN VOOR RETAILMEDEWERKER

Kerntaak en werkprocessen:	<b>B1-K1 Verleent hospitality en verkoopt</b> <b>B1-K2 Voert ondersteunende retailprocessen uit</b>	
ESS en SPL examens:	ESS: Basisrekenen in de handel, module 1 (1) SPL: Praktijkexamen B1-K1 + B1-K2 (5)	
OGO thema's:	–	
Hoofdstukken en relatie WP	Paragrafen	Casus-opdrachten

1. Optellen en aftrekken <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	1.1 cijfers en getallen; 1.2 eenheden, tientallen, honderdtallen en meer; 1.3 grote getallen; 1.4 optellen; 1.5 aftrekken; 1.6 gelbedragen aftrekken 1.7 rekenen met tijd; 1.8 samenvatting; 1.9 begrippen	-
2. Vermenigvuldigen en delen <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	2.1 Vermenigvuldigen; 2.2 Delen; 2.3 Samenvatting; 2.4 Begrippen	-
3. Breuken <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	3.1 Gewone breuken; 3.2 Gemengde breuken optellen; 3.3 gewone breuken aftrekken; 3.4 Gemengde breuken aftrekken; 3.5 Breuken vereenvoudigen; 3.6 Breuken delen; 3.7 Decimale breuken; 3.8 Samenvatting; 3.9 Begrippen	-
4. Afronden <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	4.1 Afronden op hele getallen; 4.2 Afronden op decimalen; 4.3 Samenvatting; 4.4 Begrippen	-
5. Procenten en promilles <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	5.1 iets uitrekenen met procenten; 5.2 een percentage uitrekenen; 5.3 Promilles; 5.4 Samenvatting; 5.5 Begrippen	-
6. De rekenmachine <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	6.1 Optellen en aftrekken; 6.2 Vermenigvuldigen en delen; 6.3 Procenten uitrekenen; 6.4 Samenvatting; 6.5 Begrippen	-
7. Meten en wegen <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	7.1 Rekenen met gewichten; 7.2 Meten; 7.3 Volume; 7.4 Omtrek en oppervlakte; 7.5 temperatuur; 7.6 Samenvatting; 7.7 Begrippen	-
8. Verhoudingen <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	8.1 Verhoudingen in de retail; 8.2 Verhoudingen met drie of meer verhoudingsgetallen; 8.3 Samenvatting; 8.4 Begrippen	-
9. Gemiddelden <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	9.1 ongewogen rekenkundig gemiddelde; 9.2 Gewogen rekenkundig gemiddelde; 9.3 Samenvatting; 9.4 Begrippen	-
10. Inkoopprijs, brutowinst en verkoopprijs <b>B1-K2</b>	10.1 Van inkoopprijs naar verkoopprijs; 10.2 BTW; 10.3 van consumentenprijs naar verkoopprijs en omgekeerd; 10.4 Samenvatting; 10.5 Begrippen	-
11. Kassa <b>B1-K1</b>	11.1 Afronden; 11.2 Geld teruggeven; 11.3 Afromen; 11.4 afslaan van de kassa; 11.5 De kassadagstaat; 11.6 Samenvatting; 11.7 Begrippen	-