

SERVICEDOCUMENT > RETAILSPECIALIST  
 versie 2.0; 12 oktober 2022



**Sarphati**<sup>®</sup>  
 RETAIL

KLANTREIS, ASSORTIMENT EN VISUAL MERCHANDISING, DEEL A VOOR RETAILSPECIALIST EN RETAILMANAGER

<b>Kerntaak en werkprocessen:</b>	<b>B1-K1 Verleent hospitality, adviseert en verkoopt in de verkoopomgeving</b> W1 Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving W2 Voert gespecialiseerde adviesgesprekken met klanten W3 Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af W4 Verdiept zich in producten en diensten van de retailonderneming <b>B1-K2 Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit</b> W3 Verzorgt de artikelpresentatie en/of visual merchandising W5 Doet operationele verbetervoorstellen	
<b>ESS en SPL examens:</b>	ESS: Klantreis, Assortiment en Visual Merchandising N3/N4 (1) en Werken volgens het retailconcept N3/N4 (2) + PVB KT 1 SPL: Kennisexamen Retailmarketing (1) en Praktijkexamen B1-K1 (5)	
<b>OGO thema's:</b>	Verkopen (Klantreis en assortiment) Winkelpresentatie (Visual merchandising) Hospitality (Klantreis en retailmarketing) Coördineert de verkoop N4 (Klantreis en assortiment) E-Commerce (kerntaakoverstijgend)	
<b>Hoofdstukken en relatie WP</b>	<b>Paragrafen</b>	<b>Casus-opdrachten</b>
1. Hospitality <b>B1-K1</b> <b>B1-K2-W3</b>	1.1 De klant als gast; 1.2 Winkelconcepten; 1.3 Verschillen tussen retailers; 1.4 Winkelbeleving; 1.5 Productpresentaties en hospitality; 1.6 Online hospitality; 1.7 samenvatting; 1.8 begrippen	<i>Winkelbeleving</i> <i>Online hospitality</i>
2. De klantreis <b>B1-K1</b>	2.1 Verloop van de klantreis; 2.2 Bewustwording; 2.3 Onderzoek; 2.4 Aankoop; 2.5 Gebruik; 2.6 Trouw; 2.7 klanttypen; 2.8 Klantgedrag; 2.9 invloeden op klantgedrag; 2.10 besluitvormingsproces 2.11 Samenvatting; 2.12 Begrippen	<i>De klantreis</i> <i>klanttypen</i>

3. klantreis in de verkoopomgeving <b>B1-K1-W1</b> <b>B1-K1-W2</b>	3.1 Het verkoopgesprek 3.2 De ontmoeting; 3.3 t/m 3.8 Advies en gesprek ; 3.9 Afsluiting; 3.10 belevingscommunicatie 3.11 Samenvatting; 3.12 Begrippen	<i>De ontmoeting</i> <i>Koopwensen en koopmotieven</i>
4. Assortiment van de retailer <b>B1-K1-W4</b>	4.1 Assortimentsopbouw; 4.2 Samenstelling van het assortiment; 4.3 Samenhang in het assortiment; 4.4 merken in het assortiment; 4.5 Assortimentskennis; 4.6 Duurzaamheid en milieu; 4.7 Samenvatting; 4.8 Begrippen	<i>Assortimentssamenstelling beoordelen</i> <i>Assortimentskennis en advies geven</i>
5. Afronden van de klantreis <b>B1-K1-W3</b>	5.1 Verkoop afhandelen; 5.2 Kassa gebruiken; 5.3 Kassafunctie; 5.4 Betalen; 5.5 Retouren aannemen; 5.6 Soorten klachten; 5.7 klachtenafhandeling; 5.8 Service verlenen; 5.9 Vormen van service; 5.10 Wettelijke bepalingen; 5.11 Consumentenrecht; 5.12 Samenvatting; 5.13 Begrippen	<i>Klachtenafhandeling en service</i> <i>Wet- en regelgeving webwinkel</i>

## KLANTREIS, ASSORTIMENT EN VISUAL MERCHANDISING, DEEL B VOOR RETAILSPECIALIST EN RETAILMANAGER

<b>Kerntaak en werkprocessen:</b>	<b>B1-K1 Verleent hospitality, adviseert en verkoopt in de verkoopomgeving</b> W1 Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving W2 Voert gespecialiseerde adviesgesprekken met klanten W3 Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af W4 Verdiept zich in producten en diensten van de retailonderneming <b>B1-K2 Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit</b> W3 Verzorgt de artikelpresentatie en/of visual merchandising W5 Doet operationele verbetervoorstellen	
<b>ESS en SPL examens:</b>	ESS: Klantreis, Assortiment en Visual Merchandising N3/N4 (1) en Werken volgens het retailconcept N3/N4 (2) + PVB KT 1 SPL: Kennisexamen Retailmarketing (1) en Praktijkexamen B1-K1 (5)	
<b>OGO thema's:</b>	Verkopen (Klantreis en assortiment) Winkelpresentatie (Visual merchandising) Hospitality (Klantreis en retailmarketing) Coördineert de verkoop N4 (Klantreis en assortiment) E-commerce (Kerntaakoverstijgend)	
<b>Hoofdstukken en relatie WP</b>	<b>Paragrafen</b>	<b>Casus-opdrachten</b>

1. Afrekenstelsel en geldbeheer <b>B1-K1-W3</b>	1.1 Soorten kassa's; 1.2 Kas opmaken; 1.3 Kasverschil; 1.4 Afkomen; 1.5 Kluisprocedures; 1.6 Afstorten; 1.7 Geldtransport; 1.8 Samenvatting; 1.9 Begrippen	<i>De toekomst van de kassa Kasverschil voorkomen en analyseren</i>
2. Veiligheid tijdens de verkoop <b>B1-K1</b>	2.1 Diefstal door klanten; 2.2 diefstal door medewerkers; 2.3 diefstal door anderen; 2.4 Agressie en vernieling; 2.5 een overval; 2.6 andere vormen van criminaliteit; 2.7 samenvatting; 2.8 begrippen	<i>Winkeldiefstal Ongewenst gedrag</i>
3. Winkelinterieur <b>B1-K2-W3</b>	3.1 Winkelinterieur; 3.2 Vloerplan; 3.3 Routing; 3.4 Verlichting en plafond; 3.5 Instore promotie; 3.6 Kassaaomgeving; 3.7 Winkel verzorgen; 3.8 samenvatting; 3.9 begrippen	<i>Het winkelinterieur Instore-promotie</i>
4. Winkelexterieur <b>B1-K2-W3</b>	4.1 winkelexterieur; 4.2 Entree en winkelpui; 4.3 Etalage; 4.4 Buitenpresentatie; 4.5 Winkelomgeving; 4.6 Winkelexterieur verzorgen; 4.7 samenvatting; 4.8 begrippen	<i>Een goede buitenpresentatie De winkelomgeving</i>
5. Visual merchandising <b>B1-K2-W3</b> <b>B1-K2-W5</b>	5.1 Imago van het winkelconcept; 5.2 Presentatieplan; 5.3 vaste presentatiemeubels; 5.4 tijdelijke presentatiemeubels; 5.5 familygrouping en verwantschap; 5.6 artikelen presenteren; 5.7 de uitstraling van presentatiemeubels; 5.8 artikelen aanvullen; 5.9 Tijdelijke presentaties; 5.10 samenvatting; 5.11 begrippen	<i>Logo en kleur Plaatsingsmethoden</i>
6. Online presentatie <b>B1-K2-W3</b>	6.1 Verkoopkanalen; 6.2 webshop; 6.3 content; 6.4 aandachtspunten webshop; 6.5 publiciteit via social media; 6.6 onlinemarketing; 6.7 samenvatting; 6.8 begrippen	<i>Zaken doen via internet Presentatie webshop</i>

## RETAILLOGISTIEK EN VOORRAADBEHEER, DEEL A VOOR RETAILSPECIALIST EN RETAILMANAGER

<b>Kerntaak en werkprocessen:</b>	<b>B1-K2 Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit</b> W1 Werkt aan professionaliteit in de retailorganisatie W2 Verzorgt de goederenstroom en geeft aanwijzingen W4 Begeleidt, ondersteunt en instrueert collega's W5 Doet operationele verbetervoorstellen	
<b>ESS en SPL examens:</b>	ESS: Retaillogistiek N3/N4 (1) + PVB KT 2 SPL: Praktijkexamen B1-K2 (5)	
<b>OGO thema:</b>	Goederenstroom (Retaillogistiek) Goederenstroom en voorraadbeheer N4 (Retaillogistiek)	
<b>Hoofdstukken en relatie WP</b>	<b>Paragrafen</b>	<b>Casus-opdrachten</b>

1. Logistiek in de retail <b>B1-K2-W1</b> <b>B1-K2-W2</b>	1.1 Goederenstroom; 1.2 Retaillogistiek; 1.3 Distributiecentrum; 1.4 Duurzame retail; 1.5 Samenvatting; 1.6 Begrippen	<i>De weg van producten naar de consument</i> <i>Too good to go</i>
2. Goederenontvangst <b>B1-K2-W2</b> <b>B1-K2-W4</b>	2.1 aandachtspunten bij de goederenontvangst; 2.2 kwantitatieve en kwalitatieve controle; 2.3 Geleidedocumenten; 2.4 verpakkingen en emballage; 2.5 Retourneren en reclameren; 2.6 Aansturen van de goederenontvangst; 2.7 Samenvatting; 2.8 Begrippen	<i>De achterdeurprocedure</i> <i>Geleidedocumenten</i>
3. Goederenopslag <b>B1-K2-W2</b> <b>B1-K2-W4</b>	3.1 magazijnen; 3.2 plaatsing in het magazijn; 3.3 Opslag; 3.4 behandeling van goederen; 3.5 interne transportmiddelen; 3.6 verkoopklaar maken; 3.7 Aansturen van de goederenopslag; 3.8 Samenvatting; 3.9 Begrippen	<i>Een magazijn indelen</i> <i>Transportmiddelen</i>
4. Voorraad <b>B1-K2-W2</b> <b>B1-K2-W5</b>	4.1 kosten van de voorraad; 4. voorraden en voorraadniveaus; 4.3 informatiesystemen; 4.4 Voorraad inventariseren; 4.5 resultaten inventarisatie 4.6 aansturen van het voorraadbeheer; 4.7 Samenvatting; 4.8 Begrippen	<i>Voorraadsoorten</i> <i>Voorraad inventariseren</i>
5. voorraadkengetallen <b>B1-K2-W2</b> <b>B1-K2-W5</b>	5.1 Gemiddelde voorraad; 5.2 IWO; 5.3 kengetallen voorraadbeheer; 5.4 aansturen met kengetallen; 5.5 Samenvatting; 5.6 Begrippen	<i>Bereken de gemiddelde voorraad</i> <i>Leg een kengetal uit</i>

## RETAILLOGISTIEK EN VOORRAADBEHEER, DEEL B VOOR RETAILSPECIALIST EN RETAILMANAGER

<b>Kerntaak en werkprocessen:</b>	<b>B1-K2 Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit</b> W1 Werkt aan professionaliteit in de retailorganisatie W2 Verzorgt de goederenstroom en geeft aanwijzingen W4 Begeleidt, ondersteunt en instrueert collega's W5 Doet operationele verbetervoorstellen	
<b>ESS en SPL examens:</b>	ESS: Retaillogistiek N3/N4 (1) + PVB KT 2 SPL: Praktijkexamen B1-K2 (5)	
<b>OGO thema:</b>	Goederenstroom (Retaillogistiek) Goederenstroom en voorraadbeheer N4 (Retaillogistiek)	
<b>Hoofdstukken en relatie WP</b>	<b>Paragrafen</b>	<b>Casus-opdrachten</b>

1. Bestellingen <b>B1-K2-W2</b> <b>B1-K2-W5</b>	1.1 Bestellen; 1.2 optimale bestelgrootte; 1.3 bestelmethode; 1.4 bestelpunt; 1.5 servicegraad; 1.6 aansturen van het bestelproces; 1.6 samenvatting; 1.7 begrippen	<i>Optimale bestelgrootte</i> <i>Bestelmethode</i>
2. Logistiek in de webshop <b>B1-K2-W2</b>	2.1 Online verkopen; 2.2 Goederen verzamelen; 2.3 Goederen verzendklaar maken; 2.4 voorraadadministratie webshop; 2.5 aansturen van logistiek in webshop; 2.6 Samenvatting; 2.7 Begrippen	<i>Werkzaamheden in een webshop</i> <i>Verpakken en verzenden</i>
3. Arbo en veiligheid <b>B1-K2</b>	3.1 risico's op de werkvloer; 3.2 juiste werkhouding; 3.3 RI&E; 3.4 risicosituaties en maatregelen; 3.5 aansturen van het arbobeleid; 3.6 samenvatting; 3.7 begrippen	<i>Arbowet</i> <i>Denk om je rug</i>
4. Brand en andere calamiteiten <b>B1-K2</b>	4.1 BHV en calamiteiten; 4.2 brandpreventie; 4.3 brand en ontruimen; 4.4 schoonmaak; 4.5 aansturen bij brand of calamiteiten; 4.6 samenvatting; 4.7 begrippen	<i>Veiligheid op school</i> <i>HACCP en schoonmaken0</i>
5. Dervingbestrijdingsplan en beveiliging <b>B1-K2</b>	5.1 Derving; 5.2 derving analyseren; 5.3 preventie; 5.4 beveiligingsplan; 5.5 overvalpreventieplan; 5.6 Fraude en cybercrime; 5.7 aansturen van derving en beveiliging; 5.8 samenvatting; 5.9 begrippen	<i>Beveiligingsplan</i> <i>Winkeldief aanhouden</i>

## RETAILMARKETING EN RETAILLANDSCHAP VOOR RETAILSPECIALIST

<b>Kerntaak en werkprocessen:</b>	<b>B1-K1 Verleent hospitality, adviseert en verkoopt in de verkoopomgeving</b> <b>B1-K2 Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit</b>	
<b>ESS en SPL examens:</b>	ESS: Retailmarketing en Retaillandschap (1) + Werken volgens het retailconcept N3/N4 (2) + PVB KT 2 SPL: Praktijkexamen B1-K2 (5)	
<b>OGO thema's:</b>	Marketing en presentatie	
<b>Hoofdstukken en relatie WP</b>	<b>Paragrafen</b>	<b>Casus-opdrachten</b>
1. Retaillandschap <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	1.1 Retaillandschap; 1.2 Retail en groothandel; 1.3 Bedrijfsomvang; 1.4 Bedrijfskolom; 1.5 Branches; 1.6 Distributie; 1.7 Verkoopssystemen; 1.8 Verkoopkanalen; 1.9 retailconcept en winkelformule; 1.10 winkelvormen; 1.11 Samenvatting; 1.12 Begrippen	<i>Retaillandschap en de toekomst</i> <i>Verschillende verkoopkanalen</i>
2. Duurzame Retail <b>B1-K2</b>	2.1 duurzaam ondernemen; 2.2 duurzaamheidskenmerken en logo's; 2.3 soorten afval; 2.4 verpakkingen en milieu; 2.5 samenvatting; 2.6 begrippen	<i>Nieuwe economie</i> <i>De gevolgen van jouw product</i>

3. Werken in de retail <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	3.1 Functies in de retail; 3.2 Taken en verantwoordelijkheden; 3.3 houding en gedrag; 3.4 samenvatting; 3.5 begrippen	<i>De leukste baan Klantvriendelijkheid</i>
4. Retailmarketing <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	4.1 Retailmarketing; 4.2 Visie, missie en strategie; 4.3 Marketingactiviteiten; 4.4 In-store marketing; 4.5 Online marketing; 4.6 samenvatting; 4.7 begrippen	<i>Durf op te vallen Online zichtbaarheid</i>
5. De retailmix <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	5.1 De retailmix; 5.2 Plaats; 5.3 Product; 5.4 Prijs; 5.5 Presentatie; 5.6 Promotie; 5.7 Personeel; 5.8 Online retailmix; 5.9 samenvatting; 5.10 begrippen	<i>De 6 p's Retailmix</i>
6. Reclame en sociale media <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	6.1 Reclame; 6.2 Reclame via massamedia; 6.3 Welke sociale media; 6.4 Sociale media en verkoop; 6.5 Data en sociale media; 6.6 Sociale media bijhouden en aanpassen; 6.7 samenvatting; 6.8 begrippen	<i>Traditionele media vs online media Waarom zijn vloggers zo populair</i>
7. Consumentenbehoefte <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	7.1 Consumentenbehoefte; 7.2 marktsegmentatie; 7.3 marktfragmentatie; 7.4 Marketingstrategieën; 7.5 samenvatting; 7.6 begrippen	<i>Last week Marktsegmentatie</i>
8. Lokale retailomgeving <b>B1-K1 &amp; B1-K2</b>	8.1 Lokale retailomgeving; 8.2 trendanalyse; 8.3 Concurrentie in kaart brengen; 8.4 Branding; 8.5 Marktonderzoek; 8.6 Positionering (marktaandeel, USP); 8.7 samenvatting; 8.8 begrippen	<i>Trend of hype SWOT analyse</i>

## MANAGEMENT EN ORGANISATIE DEEL A VOOR RETAILSPECIALIST EN RETAILMANAGER

<b>Kerntaak en werkprocessen:</b>	<b>B1-K2 Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit</b> W4 Begeleidt, ondersteunt en instrueert collega's W5 Doet operationele verbetervoorstellen	
<b>ESS en SPL examens:</b>	ESS: Onderzoekopdracht Management en organisatie (4) + PVB KT 2 SPL: Praktijkexamen B1-K-2 (5)	
<b>OGO thema:</b>	Begeleiden van collega's (Personeelsmanagement en organisatie)	
<b>Hoofdstukken en relatie WP</b>	<b>Paragrafen</b>	<b>Casus-opdrachten</b>
1. Werken in de retail <b>B1-K2</b>	1.1 Functies in de retail; 1.2 Arbeidsovereenkomst; 1.3 Arbeidsvoorwaarden en CAO; 1.4 communiceren en social media; 1.5 Samenvatting; 1.6 Begrippen	<i>In ontwikkeling Passend bij de onderwerpen uit dit hoofdstuk</i>
2. Inzet van medewerkers <b>B1-K2-W4</b>	2.1 ARBO en RI&E; 2.2 Arbozorgsysteem; 2.3 Arbeidstijdenwet; 2.4 Werkplanning; 2.5 Samenvatting; 2.6 Begrippen	<i>In ontwikkeling Passend bij de onderwerpen uit dit hoofdstuk</i>

3. Werkoverleg <b>B1-K2-W4</b>	3.1 Formeel en informeel werkoverleg; 3.2 Structuur van een formeel werkoverleg; 3.3 Verbetervoorstellen doen; 3.4 Digitaal werkoverleg; 3.5 Samenvatting; 3.6 Begrippen	<i>In ontwikkeling</i> <i>Passend bij de onderwerpen uit dit hoofdstuk</i>
4. gesprekken voeren <b>B1-K2-W4</b>	4.1 Feedback; 4.2 Gesprekstechnieken; 4.3 Begeleiden en coachen; 4.4 Voortgangsgesprekken; 4.5 Omgaan met conflicten; 4.6 Samenvatting; 4.7 Begrippen	<i>In ontwikkeling</i> <i>Passend bij de onderwerpen uit dit hoofdstuk</i>
5. Aansturen van medewerkers <b>B1-K2-W4</b>	5.1 Wat doet een leidinggevende; 5.2 Begeleiden van een collega; 5.3 Beslissingen nemen; 5.4 PDCA; 5.5 Projecten; 5.6 Samenvatting; 5.7 Begrippen	<i>In ontwikkeling</i> <i>Passend bij de onderwerpen uit dit hoofdstuk</i>
6. Sturen op indicatoren <b>B1-K2-W5</b>	6.1 Missie en doelstellingen; 6.2 KPI; 6.3 Het financiële perspectief; 6.4 Klantenperspectief; 6.5 Bedrijfsprocessenperspectief; 6.6 Innovatieperspectief; 6.7 Samenvatting; 6.8 Begrippen	<i>In ontwikkeling</i> <i>Passend bij de onderwerpen uit dit hoofdstuk</i>

## RETAILREKENEN VOOR RETAILSPECIALIST EN RETAILMANAGER

<b>Kerntaak en werkprocessen:</b>	<b>B1-K1 Verleent hospitality, adviseert en verkoopt in de verkoopomgeving</b> <b>B1-K2 Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit</b> W5 Doet operationele verbetervoorstellen	
<b>ESS en SPL examens:</b>	ESS: Basisrekenen in de handel, module 1 (1) en Verkoopresultaten, module 2 (1) SPL: Beroepsgericht rekenen (VE2) (3)	
<b>OGO thema:</b>	Verkopen (Beroepsgericht rekenen)	
<b>Hoofdstukken en relatie WP</b>	<b>Paragrafen</b>	<b>Casus-opdrachten</b>
1. Procenten en promilles <b>B1-K2</b>	1.1 Iets uitrekenen met procenten; 1.2 Een percentage uitrekenen; 1.3 Promillen; 1.4 Verhoudingen; 1.5 Samenvatting; 1.6 Begrippen	-
2. Meten en wegen <b>B1-K2</b>	2.1 Rekenen met gewichten; 2.2 Meten; 2.3 Volume; 2.4 omtrek en oppervlakte meten; 2.5 Samenvatting; 2.6 Begrippen	-
3. Gemiddelden <b>B1-K2</b>	3.1 Rekenkundig gemiddelde; 3.2 Samenvatting; 3.3 Begrippen	-
4. Kassa <b>B1-K1</b>	4.1 Afronden; 4.2 Geld teruggeven; 4.3 Afronden; 4.4 Afslaan van de kassa; 4.5 Kassadagstaat; 4.6 Samenvatting; 4.7 Begrippen	-

5. Van consumentenprijs naar brutowinst <b>B1-K2</b>	5.1 Consumentenprijs en verkoopprijs; 5.2 Inkoopprijs en inkoopfactuurprijs; 5.3 Brutowinst; 5.4 Samenvatting; 5.5 Begrippen	-
6. van omzet naar nettowinst <b>B1-K2</b>	6.1 Brutowinstmarge; 6.2 Brutowinstopslag; 6.3 van consumentenomzet naar Brutowinst; 6.4 IWO; 6.5 BTW; 6.6 Toegevoegde waarde en BTW; 6.7 Exploitatieoverzicht; 6.8 Samenvatting; 6.9 Begrippen	-
7. verkoopresultaten en Retail kengetallen <b>B1-K2-W5</b>	7.1 Gegevens verkoopprognose; 7.2 Tijdsreeksanalyse; 7.3 Indexcijfers; 7.4 Zijn de doelen behaald; 7.5 Samenvatting; 7.6 Begrippen	-
8. Interpreteren dataoverzichten <b>B1-K2-W5</b>	8.1 Gegevens verzamelen; 8.2 Presentatie van je gegevens in een tabel; 8.2 Presentatie van je gegevens in een grafiek; 8.4 Samenvatting; 8.5 Begrippen	-
9. beoordeling liquiditeit en kengetallen <b>B1-K2-W5</b>	9.1 Beoordeling van liquiditeit; 9.2 Rekening courantkrediet; 9.3 Beoordeling van kengetallen; 9.5 Commerciële kengetallen; 9.6 Kengetallen van de ruimte; 9.7 Kengetallen van de arbeid; 9.7 Samenvatting; 9.8 Begrippen	-

Maakt u op niveau 3 gebruik van het SPL kennisexamen Retailmarketing? Dan kunt u het beste gebruikmaken van de volgende leerwerkboeken om uw student voor te bereiden:

- Klantreis, assortiment & visual merchandising N3/4
- Retailmarketing N4
- Retaillandschap en onderzoek N4