

**Beroepscompetentieprofiel  
Verkoopadviseur wonen**

<b>Beroepscompetentieprofiel</b>		
Algemene informatie	datum: <b>november 2003</b>	versie: <b>3</b>
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	Kenniscentrum Handel	
Ontwikkeld door:	Kenniscentrum Handel, afdeling Kwalificatiestructuur, Arbeidsmarkt & Services	
Bron document(en)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kwalitatief onderzoek woonbranche, in het kader van de ontwikkeling van een beroepscompetentieprofiel verkoopadviseur.</li> <li>▪ Legitimeringsbijeenkomst met betrekking tot concept beroepscompetentieprofiel.</li> <li>▪ Beroepsprofiel verkoop wonen: verkoopadviseur wonen niveau 3 d.d: 1999</li> </ul>	
Legitimering Beroepscompetentieprofiel door: - op format vereisten - op de inhoud	Op format vereisten door Kenniscentrum Handel, november 2003. Op de inhoud door WoonWerk november 2003.	
<b>Mogelijke andere functiebenamingen in de branche</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseur wonen</li> <li>• Verkoopsspecialist wonen</li> <li>• Interieuradviseur wonen</li> </ul>		

<b>Beroepsbeschrijving</b>	
Beroepscontext/ werkzaamheden	De verkoopadviseur wonen werkt in de sector detailhandel, in uiteenlopende winkelformules op het gebied van woninginrichting in zowel het MKB als het GWB. De verkoopadviseur werkt vanuit een winkel of een ander soort verkooppriimte of toonruimte. De verkoopadviseur wonen heeft te maken met allerlei aspecten van het verkoopvak. Voornamelijk houdt hij zich bezig met het verkopen van artikelen en het optimaliseren van het verkoopproces. Hij geeft advies aan klanten en ondersteunt collega's bij het verkopen. Hiervoor gebruikt hij zijn specialistische assortimentskennis. Hij voert werkzaamheden uit en doet voorstellen voor het optimaliseren van het verkoopproces en het assortiment van de winkel. Hij verzorgt, met het oog op verkoopbevordering, artikelpresentaties in de winkel en voert betalingsafhandelingen uit. De verkoopadviseur wonen houdt zich verder bezig met het afhandelen van de orders van de klant.
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopadviseur wonen heeft voornamelijk een uitvoerende rol. In enkele gevallen heeft hij een toezichhoudende en stimulerende rol richting verkoopmedewerkers en leerlingen. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en soms ook voor dat van anderen. Hij voert een aantal werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De verkoopadviseur wonen combineert standaardprocedures en is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken en toe te passen.
Typerende beroepshouding	De verkoopadviseur wonen is klantgericht, adviesvaardig, alert, representatief, flexibel en oplossingsgericht. Hij heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en diensten aan de klant. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen.
Trends/innovaties	
Marktontwikkelingen	Consumenten worden steeds mondiger en kritischer en hebben meer diverse vragen. Door de verschillende media is de klant al goed op de hoogte en weet wat hij wil. Trends in het interieur zijn steeds belangrijker, waardoor artikelen sneller worden vervangen dan technisch noodzakelijk is.
Wetgeving/ overheidsregulering	De wetgeving met betrekking tot de openingstijden van winkels wordt steeds soepeler, waardoor de verkoopadviseur wonen steeds wisselende werktijden heeft. Dit vraagt om een flexibele instelling.
Technologische ontwikkelingen	Via internet kunnen consumenten informatie krijgen over artikelen/winkels en deze ook bestellen.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Verbreiding van het assortiment of juist specialisatie.
Internationale ontwikkelingen	n.v.t.
Loopbaanmogelijkheden	Manager wonen, afdelingsmanager, filiaalmanager, ondernemer of binnenhuisadviseur.

<b>Kerntaken van het beroep</b>
1. Verkoopt en adviseert bij de verkoop
2. Verwerkt orders en regisseert de uitvoering
3. Voert de financiële afhandeling uit
4. Verzorgt de verkoopruimte en bevordert de verkoop

<b>Kerntaak 1</b>	<b>Verkoopt en adviseert bij de verkoop</b>
Proces	<p>De verkoopadviseur wonen ontvangt de klant op passende wijze. Hij achterhaalt de specifieke behoeften en de wensen van de klant en verbindt hieraan de mogelijkheden die het assortiment biedt.</p> <p>De verkoopadviseur wonen brengt eventueel aan de hand van tekening of plattegrond een passend advies uit. Hij toont of demonstreert tijdens zijn advies materialen en/of artikelen. Hij geeft de klant informatie over de betalingsmogelijkheden, levertijden, leveringsvoorwaarden en garantiebepalingen. Indien mogelijk past hij plaatsvervangende en/of bijverkoop toe. Hij stelt de klant voor om aan de hand van het advies een passende offerte op te stellen. Hij geeft de klant desgewenst informatiemateriaal mee.</p> <p>De verkoopadviseur wonen beëindigt het gesprek wanneer de klant heeft besloten al dan niet tot de aankoop over te gaan. Hij rondt het gesprek af en neemt bij het verlaten van de winkel op passende wijze afscheid van de klant. Hij zorgt er voor dat de verkooppriemte opgeruimd wordt. Hij vervult in het verkoopproces een voorbeeldfunctie voor verkoopmedewerkers.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopadviseur wonen heeft een uitvoerende rol en stimulerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en ziet toe op dat van de verkoopmedewerkers. Hij voert de werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De verkoopadviseur wonen combineert standaardprocedures en is in staat om oplossingsgerichte procedures te bedenken en toe te passen.
betrokkenen	De verkoopadviseur wonen legt verantwoording af aan de direct leidinggevende, werkt samen met collega verkoopadviseurs en begeleidt de verkoopmedewerkers indien nodig. De verkoopactiviteiten staan in dienst van de klanten.
(Hulp-)middelen	Stalen en product- en prijsinformatie, tekening en/of plattegrond van de klant
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het adviseren en verkopen doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe om te gaan met de verhouding tussen het individu en het bedrijfsbelang, bijvoorbeeld in het geval een verkoopmedewerker een verkeerd advies geeft.</li> <li>• Hoe om te gaan met de tijd/kwaliteit verhouding, bijvoorbeeld doordat de klant teveel aandacht en tijd vraagt in verhouding tot de aankoop.</li> </ul>

<b>Kerntaak 2</b>	<b>Verwerkt orders en regisseert de uitvoering</b>
Proces	<p>De verkoopadviseur wonen maakt op basis van de wensen van de klant een offerte. Indien nodig wordt de offerte bijgesteld en onderhandelt hij met de klant. Hij past hierbij de richtlijnen en procedures van het bedrijf toe. Hij maakt met de klant afspraken over de aanbeting en het moment waarop de levering van de artikelen plaatsvindt.</p> <p>De verkoopadviseur wonen stelt op basis van alle gegevens een orderbevestiging op, laat deze in voorkomende gevallen goedkeuren door direct leidinggevende en registreert deze in de verkoopadministratie. Hij bestelt de artikelen, rekening houdend met de levertijden en het moment van leveren bij de klant. Hij vermeldt de gemaakte afspraken over de levering, betalingswijze en eventuele aanbeting. Hij archiveert en bewaakt de orderbevestigingen.</p> <p>De verkoopadviseur wonen houdt contact met de klant over de voortgang van de order. Hij zorgt voor de ontvangst en opslag van de bestelde goederen conform planning en levering naar de klant op de afgesproken datum. De verkoopadviseur wonen houdt het klantenbestand en de klantgegevens bij.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopadviseur wonen heeft een uitvoerende rol en stimulerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en ziet toe op dat van de verkoopmedewerkers. Hij voert de werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De verkoopadviseur wonen past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt indien nodig oplossingsgerichte procedures.
Betrokkenen	De verkoopadviseur wonen legt verantwoording af aan de direct leidinggevende, werkt samen met collega's en begeleidt de verkoopmedewerkers indien nodig. Hij onderhoudt contact met klanten, derden en betrokken collega's omtrent de levering.
(Hulp-)middelen	Klantgegevens, offertes en orderbevestigingen.
Kwaliteit van proces en resultaat	De verkoopadviseur wonen werkt volgens wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne en bedrijfsspecifieke regels en procedures.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het verwerken van orders en het regisseren van de uitvoering doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe om te gaan met de balans tussen klantgerichtheid en bedrijfsbelang, bijvoorbeeld in het geval van klanten die niet willen betalen?</li> <li>• Hoe om te gaan met de balans tussen de tijd/ kwaliteitsverhouding, bijvoorbeeld in geval dat de planning niet waargemaakt kan worden en de klant hier ontevreden over is.</li> </ul>

<b>Kerntaak 3</b>	<b>Voert de financiële afhandelingen uit</b>
Proces	<p>De verkoopadviseur wonen voert diverse financiële afhandelingen uit, waaronder kassa-afhandelingen en aanbetalingen. Hij zorgt ervoor dat alle voorbereidingen voor de betalingsafhandeling zijn getroffen en zorgt voor een vlotte en servicegerichte betalingsafhandeling. Ten aanzien van de aanbetalingen, zijn de afspraken omtrent de betaling en de levering vastgelegd in de orderbevestiging.</p> <p>De verkoopadviseur wonen handelt de aanbetaling af conform de opdrachtbevestiging en de bedrijfsprocedures en noteert de aanbetaling op de orderbevestiging. Hij maakt afspraken over de betaling van het resterende bedrag. Hij wijst de klant op de garantievoorwaarden.</p> <p>Tussentijds of aan het einde van de dag maakt de verkoopadviseur wonen de kassa op. In voorkomende gevallen handelt hij klachten op correcte wijze en volgens bedrijfsrichtlijnen af of schakelt de direct leidinggevende in. De verkoopadviseur wonen werkt zorgvuldig, accuraat en past de richtlijnen en procedures van het bedrijf toe tijdens de financiële afhandelingen.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopadviseur wonen heeft een uitvoerende rol en stimulerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en ziet toe op dat van de verkoopmedewerkers. Hij voert de werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De verkoopadviseur wonen past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en doet indien nodig voorstellen aan direct leidinggevende voor oplossingsgerichte procedures.
Betrokkenen	De verkoopadviseur wonen legt verantwoording af aan de direct leidinggevende, werkt samen met collega's en begeleidt de verkoopmedewerkers indien nodig. De werkzaamheden staan in dienst van de klanten.
(Hulp-)middelen	Kassa, betaalsystemen, betaalmiddelen en orderbevestiging.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het uitvoeren van financiële afhandelingen doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe om te gaan met de verhouding tussen bedrijfsbelang en klantvriendelijkheid, bijvoorbeeld wanneer een klant weigert een aanbetaling te doen of een klacht heeft?</li> <li>• Hoe om te gaan met situaties waarin de verkoopadviseur wonen in een afwijkende situatie de afweging moet maken of hij zelf een oplossing mag aandragen of dat hij de direct leidinggevende moet raadplegen.</li> </ul>

<b>Kerntaak 4</b>	<b>Verzorgt de verkoopruimte en bevordert de verkoop</b>
Proces	<p>De verkoopadviseur wonen controleert de artikelpresentatie. Hij signaleert en meldt wanneer artikelen moeten worden aangevuld. Hij controleert of alle artikelen op de juiste plaats staan en zijn voorzien van de juiste prijs.</p> <p>De verkoopadviseur wonen bouwt de artikelpresentatie op en/of werkt de presentatie bij. Hij ziet er op toe dat de winkel te allen tijde een representatieve en verzorgde uitstraling heeft en onderneemt indien nodig gepast actie.</p> <p>Ter bevordering van de verkoop doet hij voorstellen aan zijn direct leidinggevende voor de inrichting, assortimentssamenstelling en acties. Hij houdt zich daarom op de hoogte van ontwikkelingen en trends en heeft inzicht in de verkoopsterke en –zwakke zones.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopadviseur wonen heeft een uitvoerende rol en stimulerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en ziet toe op dat van de verkoopmedewerkers. Hij voert de werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De verkoopadviseur wonen past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt indien nodig oplossingsgerichte procedures.
Betrokkenen	De verkoopadviseur wonen heeft contact met zijn collega's en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
(Hulp-)middelen	Transportmiddelen, schoonmaakmiddelen en presentatie- en promotiemateriaal.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het verzorgen van de verkoopruimte en het bevorderen van de verkoop doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer voert de verkoopadviseur wonen de werkzaamheden zelf uit en wanneer delegeert hij taken naar de verkoopmedewerkers?</li> <li>• Hoe om te gaan met bedrijfsbelang en individueel belang, wanneer bijvoorbeeld de ruimte niet goed wordt verzorgd of men niet alert is op derving? Wanneer spreekt de verkoopadviseur wonen de collega's wel of niet aan en op welke wijze?</li> </ul>

<b>Kernopgave van het beroep</b>
<b>Kernopgave 1: zelf beslissen versus overleggen</b>
De verkoopadviseur wonen staat voor de opgave om bij moeilijkheden tijdens zijn werkzaamheden te besluiten om zelf een oplossing te bedenken of ondersteuning in te schakelen bij collega's of leidinggevende. Enerzijds kan het te laat inschakelen van een collega leiden tot grotere moeilijkheden, omzetverlies, etc. Anderzijds kan de verkoopadviseur wonen te veel overbodige vragen stellen, waardoor het lijkt dat hij niet zelfstandig kan werken. De verkoopadviseur wonen moet de eigen capaciteiten en bevoegdheden in relatie tot de situatie en het bedrijfsbelang in kunnen schatten.
<b>Kernopgave 2: bedrijfsbelang versus klantvriendelijkheid</b>
De verkoopadviseur wonen staat voor de opgave om voortdurend het evenwicht te bewaren tussen bedrijfsbelang en klantvriendelijkheid. Klantvriendelijkheid kan ten koste gaan van het bedrijfsbelang en andersom. De verkoopadviseur wonen heeft de opdracht om een goede klantrelatie te onderhouden en de commerciële doelstellingen van het bedrijf te behalen. In sommige gevallen zal de verkoopadviseur wonen een keuze moeten maken tussen klantvriendelijkheid en bedrijfsbelang.
<b>Kernopgave 3: veiligheid versus tijd versus kwaliteit</b>
De verkoopadviseur wonen staat voor de opgave om verschillende taken op hetzelfde moment, veilig (volgens bedrijfsprocedures), snel én goed uit te voeren. In sommige gevallen kan de verkoopadviseur wonen niet aan alle aspecten voldoen bij de uitvoering van zijn werkzaamheden. Hij zal dan een beslissing moeten nemen welke aspecten de prioriteit krijgen. Dit kan per situatie verschillen. Het is belangrijk dat de verkoopadviseur de juiste prioriteit stelt aan taken, zodat taken op tijd en correct worden uitgevoerd en klanten op vriendelijke wijze worden geholpen. De verkoopadviseur wonen zal afgewogen keuzes moeten maken zonder dat deze risico voor zichzelf, anderen of het bedrijf opleveren. Hij moet daarbij rekening houden met de wensen vanuit het bedrijf, kosten en klantenwensen.

## Overzichtsschema beroepscompetenties

Beroepscompetenties	
<b>Vakmatig-methodisch (VM)</b>	
1	Artikelen verkopen
2	De klant vakkundig adviseren over producten.
3	De orders verwerken en de verkoopadministratie bijhouden.
5	De betaling met de klant afhandelen
7	De verkoop bevorderen.
8	De verkoopruijnte en presentaties in optimale conditie houden.
<b>Bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)</b>	
4	De uitvoering van de orders regisseren
10	Resultaatgericht werken.
<b>Sociaalcommunicatieve (SC)</b>	
6	Service verlenen tijdens de verkoopactiviteiten.
11	Communiceren met klanten en collega's.
<b>Ontwikkelings (ON)</b>	
9	Het eigen handelen evalueren en bijstellen.

kerntaak			
1	2	3	4
X			
X			
	X		
		X	
X			X
			X
	X		
X	X	X	X
X	X	X	
X	X	X	X
X	X	X	X

kern opgave		
1	2	3
		X
X	X	X
	X	
X	X	X
X	X	X

<b>Beroepscompetenties en succescriteria</b>	
1 Beroepscompetentie (VM)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze <sup>1</sup> artikelen te verkopen.
Succescriteria	
Proces	Begroet de klant en bepaalt het inspringmoment.
	Luistert naar de klant en inventariseert de wensen en interesse.
	Stemt de verkooptechniek af op het type klant.
	Zorgt dat de klant zich op zijn gemak voelt, door te laten weten dat hij bereid is om de klant te helpen.
	Verwijst indien van toepassing door naar een collega.
	Sluit aan bij de belevingswereld van de klant.
	Geeft de klant informatie mee over producten en prijzen.
	Helpt bij het nemen van een koopbeslissing.
	Is gericht op het verkopen van producten.
Resultaat	Een professionele behandeling van de klant, zodanig dat de klanttevredenheid en de klantenbinding worden bevorderd.
2 Beroepscompetentie (VM)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze de klant vakkundig te adviseren over producten.
Succescriteria	
Proces	Begrijpt tekeningen en plattegronden, voorziet mogelijke problemen of beperkingen en informeert de klant hierover.
	Beschikt over kennis van producten, trends, ontwikkelingen en ontwerptechnieken.
	Sluit aan bij de wensen van de klant.
	Toont en demonstreert modellen en materialen en geeft stalen mee op proef.
	Beantwoordt vragen op begrijpelijke en vakkundige wijze.
	Geeft advies over toepassingen, onderhoud en mogelijke uitvoeringen van het artikel.
	Geeft informatie over service, waaronder garantie, reparatie en onderhoud.
	Laat klanten tot nieuwe inzichten komen over het inrichten van de ruimte.
	Toont enthousiastme en gedrevenheid.
	Maakt een concreet ontwerp en/of totaaladvies voor de klant.
Resultaat	Een vakkundig advies, waardoor de klant vertrouwen krijgt in het bedrijf en de uitvoering van de opdracht en een opdracht verstrekt.
3 Beroepscompetentie (VM)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze orders te verwerken en de verkoopadministratie bij te houden.
succescriteria	
proces	Stelt een passende offerte op, aansluitend bij de wensen van de klant.
	Bespreekt de offerte, geeft een toelichting en stelt deze indien nodig bij.
	Maakt afspraken over de wijze van betaling en het moment van levering.
	Stelt een orderbevestiging op.
	Archiveert en bewaakt de orderbevestiging in de verkoopadministratie.
	Verwerkt de klantgegevens.
	Stelt facturen op.
resultaat	Een goed uitgevoerde en bijgewerkte verkoopadministratie, waardoor de afspraken vlot nagekomen en nagelopen kunnen worden.

4 Beroepscompetentie (BOS)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze de uitvoering van de order te regisseren.
Succescriteria	
Proces	Legt contact met de klant over openstaande offertes.
	Bestelt artikelen, rekening houdend met het moment van leveren en de levertijden.
	Plant de bestelling en de levering in in de werkplanning.
	Informeert betrokkenen bij de levering over de voortgang en de taken.
	Onderhoudt contact met de klant over de voortgang en het moment van de levering.
	Voert een zakelijk telefoongesprek met de klant.
Resultaat	Een vlotte afhandeling en logistiek van de order, waardoor de klanttevredenheid en de klantenbinding wordt bevorderd.
5 Beroepscompetentie (VM)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze de betaling met de klant af te handelen.
Succescriteria	
Proces	Is op de hoogte van de prijsinformatie en lopende acties en aanbiedingen.
	Informeert de klant over de betalingsmogelijkheden.
	Neemt indien nodig de factuur door met de klant.
	Rekent af met kassa of aanbetaling.
	Hanteert diverse betaalsystemen.
	Maakt indien nodig een BTW bon.
Resultaat	Een professioneel afgehandelde betaling (conform orderbevestiging).
6 Beroepscompetentie (SC)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze service te verlenen tijdens de verkoopactiviteiten.
Succescriteria	
Proces	Houdt zich op de hoogte van trends en ontwikkelingen en past deze kennis toe.
	Stelt de juiste prioriteiten bij het helpen van klanten.
	Geeft een toelichting op garantie en reparatiemogelijkheden.
	Geeft informatiemateriaal en/of onderhoudsproducten mee.
	Pakt artikelen op passende wijze in indien van toepassing.
	Handelt op klantvriendelijke wijze.
	Handelt klachten op passende wijze af.
Resultaat	Een klant die het gevoel heeft op professionele en klantvriendelijke wijze behandeld te zijn, waardoor de klanttevredenheid en klantenbinding wordt verhoogd.

7 Beroepscompetentie (VM)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze de verkoop te bevorderen.
Succescriteria	
Proces	Signaleert en registreert wensen van klanten en nee-verkoop.
	Betrekt moeilijk verkoopbare producten in het verkoopgesprek.
	Maakt voorstellen voor verbetering van de service en het verkoopproces.
	Betrekt huidige ontwikkelingen en trends in de verkoopgesprekken.
	Doet (verbeter)voorstellen voor aanschaf van nieuwe artikelen of hulpmiddelen.
	Doet voorstellen voor verkoopacties of nieuwe collectie.
	Doet voorstellen voor actiepresentaties en/of wijziging van de 'vaste' presentaties.
	Brengt moeilijk verkoopbare producten onder de aandacht door ze te combineren met andere artikelen.
	Ondersteunt collega's en geeft feedback om de verkooptechnieken te verbeteren.
	Bepaalt de plaats en omvang van de presentatie, rekening houdend met verkoopsterke en -zwakke zones.
	Zorgt dat de artikelen uit de folder goed zichtbaar zijn in de winkel.
resultaat	Een bevordering van de verkoop, doordat het assortiment , de voorraad, de verkoopgesprekken en de winkelpresentaties zijn afgestemd op de laatste ontwikkelingen en klantenbehoeften.
8 Beroepscompetentie (VM)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze de verkoopruimte en de (artikel)presentatie in optimale conditie te houden.
Succescriteria	
Proces	Controleert of de werkomgeving voldoet aan de hygiënenormen.
	Controleert de correctheid en de plaatsing van prijs-/tekstkaarten.
	Controleert de kwaliteit van artikelen en is alert op derving .
	Onderhoudt de documentatie en promotiemateriaal en vraagt materiaal aan.
	Gaat na of de winkelvoorraad op peil is en er geen 'gaten' zijn in de presentatie.
	Brengt de verkoopruimte op orde en bergt materiaal op na een demonstratie.
	Plaast passende accessoires in de showroom.
	Stoort de klanten niet tijdens het op orde houden van de verkoopruimte.
resultaat	Een optimaal verzorgde verkoopruimte en presentatie van artikelen, die aan de gestelde normen voldoet.
9 Beroepscompetentie (ON)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze het eigen handelen te evalueren en op basis van verkregen inzichten het handelen bij te stellen.
Succescriteria	
Proces	Vergelijkt het eigen handelen met dat van anderen en wisselt ervaringen uit.
	Analyseert gewenste en gerealiseerde resultaten, verschillen en overeenkomsten.
	Stelt functionele en realistische leerdoelen.
	Erkent fouten of onvolkomenheden en past hier de werkwijze op aan.
	Is in staat instructies op te volgen.
	Is flexibel en geduldig in de omgang met klanten.
	Staat open voor feedback en kritiek.
Resultaat	Een continu proces van verbetering van het eigen handelen, waardoor de kwaliteit van de diensten wordt verbeterd.

10 Beroepscompetentie (BOS)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze resultaatgericht te werken, zodat de werkprocessen efficiënt, effectief en volgens kwaliteitsnormen worden uitgevoerd.
Succescriteria	
Proces	Bereidt de werkzaamheden op de juiste manier voor.
	Is gericht op het aandragen van oplossingen in afwijkende situaties.
	Werkt samen met collega's en maakt duidelijke werkafspraken met betrokkenen.
	Is alert op de tijd/kwaliteit verhouding tijdens gesprekken en werkzaamheden.
	Houdt de verschillende belangen tussen klant en bedrijf in de gaten.
	Verdeelt werkzaamheden evenwichtig over de verkoopmedewerkers
	Schat werkzaamheden in op basis van belang en stelt de juiste prioriteiten.
	Gebruikt de juiste hulpmiddelen en werkmethoden.
	Is gericht op het leveren van kwaliteit en service aan de klant.
Resultaat	Een kwalitatief goede en vlotte uitvoering van werkzaamheden, waarbij de verschillende belangen in juiste verhouding worden vertegenwoordigd.
11 Beroepscompetentie (SC)	De verkoopadviseur wonen is in staat om op adequate wijze te communiceren met klanten en collega's.
Succescriteria	
Proces	Bespreekt de voortgang van werkzaamheden.
	Neemt deel aan formeel en informeel overleg en heeft een pro-actieve houding.
	Luistert goed naar inbreng en ideeën van anderen.
	Gebruikt op juiste wijze non-verbaal gedrag.
	Komt overtuigend over en staat achter eigen ideeën.
	Blijft rustig in geval van kritiek van anderen.
	Geeft heldere en duidelijke instructies en toelichtingen.
	Toont voorbeeldgedrag naar anderen.
	Begeleidt nieuwe medewerkers op de werkplek.
	Motiveert en beargumenteert eigen standpunten.
Resultaat	Een optimale communicatie met klanten en collega's, waardoor werkprocessen en werksfeer worden verbeterd.