

---

Financieel & Administratief

# MBO Verkorte opleiding Retailmanager

Kennismakingsopdracht

---

JE ZORGT DAT ALLES IN EEN WINKEL PERFECT VERLOOPT



Kijk voor actuele startmomenten op  
[www.capabel.nl/opleidingen](http://www.capabel.nl/opleidingen)

 **Capabel Onderwijs** • Kort & krachtig

# Kennismakingsopdracht

## Werken als Retailmanager

Je hebt belangstelling voor de opleiding Retailmanager. Deze functie behoort tot de brede beroepscategorie "Handel". Als retailmanager ben jij verantwoordelijk voor een winkel in de food of non-foodsector. Een winkel succesvol maken en houden is wat jij op dagelijkse basis gaat doen. Je werkt als leidinggevende in een kleine, middelgrote of grote verkoopomgeving. Denk bijvoorbeeld aan een kledingwinkel of in een tuincentrum(keten). Vaak werk je een bedrijf met een webwinkel en fysieke winkel(s). Je geeft leiding aan het verkoopteam, je bent verantwoordelijk voor de omzet, voert voorraadbeheer uit en je verzorgt de winkelinrichting.



### DUIZENDPOOT

Je werkzaamheden omvatten het hele verkoopproces:

- Productpresentatie- Zien de producten en de winkel er netjes en uitnodigend uit?
- Inkoop - Welke producten lopen goed, wat loopt niet en waar zie je verkoopkansen?
- Verkoop - Verloopt het verkoopproces vlot en vriendelijk met oog voor bij-verkoop? Is er een positieve klantervaring?
- De goederenstroom – Worden goederen correct ontvangen, opgeslagen en hoe gaat het met derving (niet verkopende voorraad)?

Werkzaamheden uitvoeren maakt een winkel nog niet succesvol. Gedrag van het team, met jou als rolmodel, is daar een bepalende factor in. In je werk als retailmanager is gedrag, van jou en het team waarover jij leiding geeft, belangrijk. Denk bijvoorbeeld aan:

- Ontvangen van klanten en verlenen van service.
- Voeren van (advies)gesprekken.
- Verbeteringsprocessen in gang zetten.
- Profileren van de winkel en producten
- Aannemen, begeleiden van medewerkers en hun ontwikkeling.

Als retailmanager werk je vaak zelf mee op de werkvloer, naast je managementtaken.

### OPDRACHT 1 - KLANTBELEVING

- Welke winkelketen is door ABN AMRO in 2022 uitgeroepen tot beste retailer? Ben jij bekend met deze winkelketen? Waarom denk je dat deze winkelketen gewonnen heeft? Zet het antwoord in de chat.
- Maak een groepje van 4 personen. De docent maakt break-out rooms aan.
- Kies een product wat jullie allemaal wel eens gekocht hebt. Bijvoorbeeld parfum, kaas, smartphone, spijkerbroek of schoenen.
- Schrijf minimaal vijf verkooppunten op waar je het product kan kopen. Bijvoorbeeld parfum:



- Bespreek van minimaal 2 verkooppunten waarom klanten daar het product kopen. Schrijf steekwoorden op per bedrijf/winkel waarom je juist daar je product gekocht hebt.

	PRODUCT	
	WINKEL 1	WINKEL 2
Wat spreekt je aan bij de productpresentatie van de winkel?		
Wat spreekt je aan bij het verkoopproces van de winkel?		
Wat spreekt je aan bij de service van de winkel?		
Wat spreekt je aan bij profiel van de (web)winkel?		
Wat zou jij als (toekomstige) retailmanager anders doen?		

## OPDRACHT 2 – KWALITEITEN EN KENNIS VAN HET BEROEP

Met het invullen van de tabel heb je vast gemerkt dat de klantbeleving in jullie groepje verschillend is. Dat vraagt wat van jou als retailmanager een aantal kwaliteiten. Het is van belang dat jij al retailmanager en het team aansluiten op de

(gewenste) fasen van de klantbeleving. Daarbij ook denkend aan de verschuiving van fysieke winkels naar webwinkels nog relevanter worden. Kruis aan in de onderstaande tabel welke kwaliteiten je nu al beheerst en wat je wilt ontwikkelen in de opleiding retailmanager.

KWALITEIT	KAN IK	ONTWIKKELEN
Projectmatig werken volgens PDCA cyclus		
Feedback geven		
Feedback ontvangen		
Zakelijke gesprekken voeren		
Prioriteiten stellen		
Samenwerken		
Verbeterprocessen in gang zetten		
Correct Nederlandse taalgebruik		
Correct Engels taalgebruik		
Rekenvaardigheden toepassen		
Instructies geven		
Instructies en procedures opvolgen		
Proactief handelen		
Werksfeer bevorderen		
Omgaan met teleurstellingen		
Omgaan met conflicten		
Plannen en organiseren		
(zelf)Evaluatie technieken toepassen		

Naast een aantal kwaliteiten heb jij als retailmanager uiteraard ook kennis nodig. Hieronder zie je een samenvatting van de begrippen behorende bij het werkveld van de retailmanager.



### OPDRACHT 3 - EVALUATIE

Bespreek in je groepje:

- Wat spreekt je vooral aan in het beroep?
- Wat lijkt je lastig aan het beroep en/of de opleiding?
- Wat is je sterkste kwaliteit waar je medestudenten gebruik van mogen maken?
- Wie gaat de opleiding volgen bij Capabel Onderwijs?
- Wat wil je nog vragen of zeggen?