

# OPLEIDINGENSTRUCTUUR KASSIER

## 1. BESCHRIJVING

### Referentiekaders:

WELZIJN OP HET WERK

Beroepsprofielen

(SERV, oktober 2004)

WINKELBEDIENDE

Profiel

(SERV/Sociaal Fonds voor de levensmiddelenbedrijven met talrijke bijhuizen, december 1997)

DISTRIBUTIESECTOR

Kwalificatiestructuur

(TEMPERA/FEDIS, juli 2007)

OPERATIONEEL MANAGER RETAIL

Beroepscompetentieprofiel

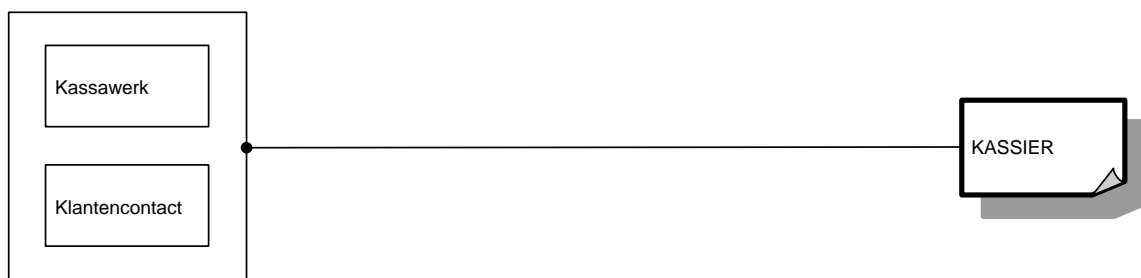
(SERV/Sociale partners van de Distributiesector, juli 2008)

De kassier staat in voor het bedienen van de kassa, het opstarten en afsluiten van de kassa, het onderhouden van de kassaomgeving, het verwerken van de artikelen en het informeren over en toepassen van de verschillende betalingsmogelijkheden. Hij staat ook in voor het inpakken van producten, het helpen van klanten met vragen en klachten en diefstalpreventie. Hij werkt steeds op een klantvriendelijke manier.

De opleiding **Kassier** bestaat uit 2 modules:

Kassawerk

Klantencontact



Voor elke module die men met vrucht heeft gevolgd, wordt een deelcertificaat uitgereikt.  
Voor elke opleiding die men met vrucht heeft gevolgd, wordt een certificaat uitgereikt.

## 2. MODULES

### Module Kassawerk

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ergonomisch werken</li><li>➤ economisch werken</li><li>➤ persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken</li><li>➤ hygiënebewust werken</li><li>➤ voor netheid en orde van de winkelomgeving instaan</li><li>➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen</li><li>➤ afval en restproducten sorteren</li></ul>
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ zin voor samenwerking tonen</li><li>➤ nauwkeurig zijn</li><li>➤ voorkomen verzorgen</li><li>➤ discreet zijn</li><li>➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen</li><li>➤ zorgzaam met goederen omgaan</li></ul>
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ICT gebruiken</li><li>➤ informatie selecteren en gebruiken</li><li>➤ verbale en non-verbale communicatie toepassen</li><li>➤ rekenvaardigheden toepassen</li></ul>
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ eigen werkzaamheden voorbereiden</li><li>➤ eigen werkzaamheden uitvoeren</li><li>➤ eigen werkzaamheden evalueren</li><li>➤ eigen werkzaamheden bijsturen</li></ul>
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures kassawerk op klantvriendelijke wijze uitvoeren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ kassaomgeving inrichten en onderhouden</li><li>➤ kassa opstarten</li><li>➤ kassa bedienen</li><li>➤ kassarollen vervangen</li><li>➤ bij technische problemen hulp inroepen</li><li>➤ beveiligingen deactiveren</li><li>➤ fraudepogingen detecteren</li><li>➤ verkochte artikelen afrekenen</li><li>➤ klantgetrouwheidssystemen en kortingen toepassen</li><li>➤ verschillende betalingsmogelijkheden afhandelen</li><li>➤ betaalmiddelen in ontvangst nemen</li><li>➤ echtheid van biljetten controleren</li><li>➤ wisselgeld en kassabon aan klant overhandigen</li><li>➤ verkochte artikelen op een aantrekkelijke manier inpakken</li><li>➤ kassa opmaken en afsluiten</li><li>➤ klachten afhandelen</li><li>➤ retours afhandelen</li><li>➤ verpakkingsmateriaal aanvullen</li></ul>

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

## Module Klantencontact

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ergonomisch werken</li><li>➤ economisch werken</li><li>➤ persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken</li><li>➤ hygiënebewust werken</li><li>➤ voor netheid en orde van de winkelomgeving instaan</li><li>➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen</li><li>➤ afval en restproducten sorteren</li></ul>
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ zin voor samenwerking tonen</li><li>➤ nauwkeurig zijn</li><li>➤ voorkomen verzorgen</li><li>➤ discreet zijn</li><li>➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen</li><li>➤ zorgzaam met goederen omgaan</li></ul>
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ informatie selecteren en gebruiken</li><li>➤ verbale en non-verbale communicatie toepassen</li><li>➤ rekenvaardigheden toepassen</li></ul>
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ eigen werkzaamheden voorbereiden</li><li>➤ eigen werkzaamheden uitvoeren</li><li>➤ eigen werkzaamheden evalueren</li><li>➤ eigen werkzaamheden bijsturen</li></ul>
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures op klantvriendelijke wijze handelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ klanten begroeten</li><li>➤ klanten met vragen of klachten verder helpen</li><li>➤ plaats van een artikel aanduiden</li><li>➤ van klanten afscheid nemen</li><li>➤ conflictbeheersingstechnieken toepassen</li><li>➤ standaarduitdrukkingen in minimum één vreemde taal gebruiken</li></ul>
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures diefstalpreventie toepassen</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ diefstalpreventietechnieken toepassen</li><li>➤ diefstalgevoelige producten afschermen</li><li>➤ beveiligingssystemen aanbrengen</li><li>➤ klantengedrag observeren</li><li>➤ verdacht gedrag detecteren</li><li>➤ richtlijnen bij verdacht gedrag naleven</li></ul>

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

### 3. SITUERING

