

# Verkoper detailhandel – Verkäufer/-in



## Geautoriseerde beschrijving van het beroep Verkoper detailhandel – Verkäufer/-in

Bewoners van de Nederlands-Duitse grensstreek gaan steeds vaker de grens over om te winkelen, zaken te doen en/of om te werken. Wanneer werkgevers en werknemers betrouwbare informatie hebben over de inhoud van vakdiploma's wordt werken en samenwerken over de grens nog gemakkelijker. De detailhandel speelt een belangrijke rol in de grensoverschrijdende economie. Het meest voorkomende beroep in deze branche is dat van verkoper.



## Autorisierte Beschreibung des Berufs Verkoper detailhandel – Verkäufer/-in

Bewohner der Niederländisch-Deutschen Grenzregion nehmen immer häufiger die Chance wahr, im Nachbarland einzukaufen, dort Geschäfte zu tätigen und/oder dort zu arbeiten. Wenn Arbeitgeber und Arbeitnehmer zuverlässige Informationen über den Inhalt von Berufsabschlüssen haben, wird das Arbeiten und die Zusammenarbeit über die Grenze hinweg noch einfacher. Der Einzelhandel spielt eine wichtige Rolle in der grenzüberschreitenden Wirtschaft. Der am häufigsten vorkommende Beruf in dieser Branche ist der Verkäufer/ in.

**Accentverschillen treden op als gevolg van verschillen in het praktijkgedeelte van de opleiding en/of van de werksituatie nadien**

De kernactiviteiten bij de uitoefening van het beroep aan beide zijden van de grens komen zeer sterk overeen en zijn als volgt in 6 clusters te omschrijven:

**Goederenontvangst:** goederen ontvangen, controleren en opslaan. Bij afwijkingen volgens procedures handelen.

**Artikelpresentaties:** artikelen verkoopklaar maken en plaatsen in de verkoopruimte.

Combineren van displays/etalages, decoratiemaatregelen, artikelen, artikelinformatie en promotiemateriaal volgens het presentatieplan.

**Verkoopgesprekken:** klanten ontvangen. Verkoopgesprekken voeren met behulp van diverse verkooptechnieken en assortimentskennis. De klant informeren over mogelijke alternatieve artikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden. Klachten van klanten volgens de bedrijfsrichtlijnen aannemen en afhandelen, dan wel de klant bij complexe klachten doorverwijzen naar collega/leidinggevende.

**Kassa:** de kassa gebruiksklaar maken. De betaling verwerken en controleren op afwijkingen. De kassa volgens bedrijfsvoorschriften afsluiten.

**Bedrijfsprocessen en organisatie van het werk:** Informatie- en communicatieprocessen van het bedrijf kennen en gebruiken bij adviezen aan klanten.

**Procedures, wet- en regelgeving:** de relevante wet- en regelgeving en bedrijfs-/brancheprocedures (zoals over veiligheids- en milieunormen, garantiebepalingen en klachtenafhandeling) toepassen tijdens de eigen werkzaamheden.

De detailhandel kent een grote diversiteit aan bedrijven. Daaraan gekoppeld beschikken verkopers naast de basiskennis en -vaardigheden over specialistische kennis en vaardigheden. De Nederlandse en Duitse opleidingen spelen hierop in. De Nederlandse Verkoper detailhandel verwerft de specialistische kennis en vaardigheden binnen de bestaande kerntaken van de opleiding; deels op school deels in de praktijk.

De Duitse opleiding Verkäufer/-in heeft - naast de genoemde kernactiviteiten - 4 keuzemodules. De leerlingen volgen 1 van de 4 keuzemodules. Als gevolg hiervan verwerft de Verkäufer/-in ten opzichte van de Verkoper detailhandel additionele kennis en vaardigheden in één van de volgende clusters:

- **Goederenontvangst**, waarbij verwacht wordt dat de verkoper de inventaris op een zelfstandiger manier controleert en beheert;
- **Artikelpresentaties**, waarbij verwacht wordt dat de verkoper een actieve rol speelt bij het ontwikkelen van marketingmaatregelen;
- **Verkoopgesprekken**, waarbij wordt verwacht dat de verkoper in staat is om moeilijke verkoopgesprekken te voeren;
- De vierde keuzemodule (**kassa**) leidt ten opzichte van de Verkoper detailhandel niet of nauwelijks tot aanvullende kennis en vaardigheden.

De Nederlandse Verkoper bevindt zich qua werkniveau en de mate van zelfstandigheid boven de Aankomend verkoopmedewerker en onder de Verkoopmedewerker en Eerste verkoper. De Aankomend verkoopmedewerker kan gezien worden als een hulpkracht die niet als zelfstandig verkoper optreedt. De Verkoopmedewerker beschikt over meer specialistische kennis over assortiment en branche. De Eerste verkoper staat hiërarchisch boven andere verkopers en stuurt ze aan. De Nederlandse opleidingen zijn separate trajecten.

In Duitsland bestaat naast de Verkäufer/-in nog de Kaufmann/-frau im Einzelhandel. De Kaufmann/-frau im Einzelhandel werkt zelfstandiger dan de Verkäufer/-in en bezit meer specialistische kennis over assortiment en

branche. Daarmee lijkt deze nog het meest op de Verkoopmedewerker in Nederland.

De Duitse opleidingen Verkäufer/-in en Kaufmann/-frau im Einzelhandel sluiten naadloos op elkaar. De eerste twee jaar zijn identiek. In het derde jaar van de opleiding Kaufmann/-frau im Einzelhandel worden 3 van de 8 keuzemodules gevolgd.

**Conclusie**

Verkopers zijn goed inzetbaar aan de overzijde van de grens. Afhankelijk van de vacature kan het belangrijk zijn om te weten in welke branche de kandidaat is opgeleid / welke ervaring hij/zij heeft. Daarbij kan het voor een Nederlandse werkgever van belang zijn om te weten welke keuzemodule de Duitse kandidaat in de opleiding heeft gevolgd.



**Meer informatie?**

Deze geautoriseerde beschrijving is ontleend aan een vergelijkend onderzoek verricht door het Kenniscentrum Beroepsopleiding Arbeidsmarkt in samenwerking met de IHK Duisburg en KCH in opdracht van het netwerk "de lerende Euregio".

De achtergrondinformatie bij deze beschrijving kunt u downloaden van de website: [www.lerende-euregio.com](http://www.lerende-euregio.com)

Op deze site vindt u ook:

- Informatie over andere beroepen waarvan een geautoriseerde Nederlands-Duitse beschrijving beschikbaar is / zal komen;
- Algemene informatie over het Nederlandse en Duitse beroepsopleiding.

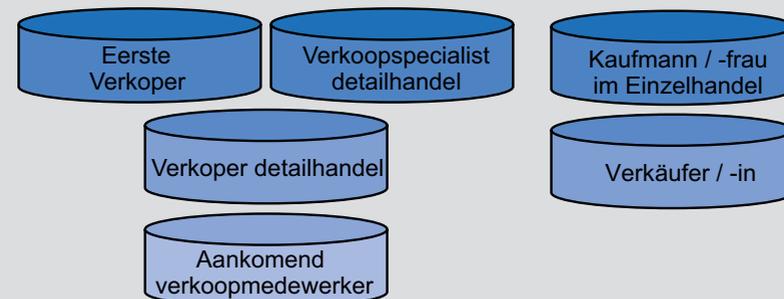
**Voor nadere informatie kunt u terecht bij:**

**IHK Duisburg:**  
 Kontaktpersoon: Herr W. Petruschke,  
 Ausbildungsberater  
 Telefon: 0049(0)203 2821307  
 E-Mail: [petruschke@niederrhein.ihk.de](mailto:petruschke@niederrhein.ihk.de)

**KCH:**  
 Contactpersoon: dhr. R. van Wezel,  
 manager KCH International  
 Telefoon: 0031(0)6 53 64 62 71  
 E-Mail: [r.vanwezel@kch.nl](mailto:r.vanwezel@kch.nl)



**Opleidingen Verkoper detailhandel en Verkäufer/-in in vergelijkend perspectief**



Die Kernaktivitäten, d.h. die Haupttätigkeitsfelder bei der Ausübung des Berufs auf beiden Seiten der Grenze, stimmen in hohem Maße überein und lassen sich in sechs Bereichen folgendermaßen umschreiben:

**Warenannahme:** Waren annehmen, kontrollieren und lagern. Bei Abweichungen entsprechend bestimmter Verfahren handeln.

**Produktpräsentationen:** Produkte verkaufsfertig machen und im Verkaufsraum auslegen. Kombinieren von Displays/Schaufenstern, Dekorationsmaßnahmen, Produkten, Produktinformationen und Werbematerial entsprechend des Präsentationsplans.

**Verkaufsgespräche:** Kunden empfangen. Verkaufsgespräche unter Zuhilfenahme verschiedener Verkaufstechniken und Sortimentskenntnisse führen. Den Kunden über mögliche alternative Produkte, Bestellverfahren, Serviceleistungen, Umtausch-, Rückgabe- und Garantiebestimmungen sowie Liefer- und Zahlungsbedingungen informieren. Kundenbeschwerden entsprechend der betrieblichen Richtlinien annehmen und behandeln bzw. den Kunden bei komplexen Beschwerden an einen Kollegen oder Vorgesetzten verweisen.

**Kasse:** Die Kasse für den Gebrauch vorbereiten. Die Zahlung verarbeiten und auf Abweichungen hin kontrollieren. Die Kasse gemäß den betriebsinternen Vorschriften abschließen.

**Betriebliche Prozesse und Organisation der Arbeit:** Die Informations- und Kommunikationsprozesse des Betriebes kennen und nutzen und dabei zugleich kundenorientiert handeln.

**Verfahren, gesetzliche Regelungen:** Die relevante Gesetzgebung sowie die im Betrieb und in der Branche gehandhabten Verfahren [wie etwa zu Sicherheits- und Umweltschutznormen, Garantiebestimmungen und der Behandlung von Beschwerden] in der eigenen Tätigkeit anwenden.

**Unterschiede im Detail ergeben sich aus den Unterschieden im berufspraktischen Teil der Ausbildung oder in der anschließenden Arbeitssituation**

Der Einzelhandel besteht aus einer Vielzahl unterschiedlicher Branchen. Dementsprechend verfügen Verkäufer/-innen neben den

Basiskenntnissen und -fertigkeiten über spezifische Branchenkenntnisse und -fertigkeiten. Sowohl die deutsche als auch die niederländische Ausbildung trägt diesem Umstand Rechnung.

Der niederländische Verkäufer detailhandel erwirbt die spezifischen Kenntnisse und Fertigkeiten in den vorgeschriebenen Kerntaken (Kernkompetenzen) der Ausbildung; teilweise in der Schule teilweise in der Praxis.

Die deutsche Ausbildung zum Verkäufer/-in verfügt über vier Wahlqualifikationseinheiten. Die Auszubildenden absolvieren eine dieser vier Wahlqualifikationseinheiten. Infolgedessen erwirbt der Verkäufer/-in im Vergleich zum Verkäufer detailhandel zusätzliche Kenntnisse und Fertigkeiten in einem der folgenden Bereiche:

- **Warenannahme**, wobei erwartet wird, dass der Verkäufer/-in den Warenbestand etwas selbständiger kontrolliert und verwaltet;
- **Produktpräsentationen**, wobei erwartet wird, dass der Verkäufer/-in in der Entwicklung von Marketingmaßnahmen eine aktive Rolle spielt;
- **Verkaufsgespräche**, wobei erwartet wird, dass der Verkäufer/-in in der Lage ist, auch schwierige Verkaufsgespräche zu führen.
- Die vierte Wahlqualifikationseinheit (**Kasse**) führt im Vergleich zum Verkäufer detailhandel nicht oder kaum zu zusätzlichen Kenntnissen und Fertigkeiten.

Der niederländische Verkäufer steht im Hinblick auf das Niveau der Tätigkeit und das Maß an Selbständigkeit in der Arbeit oberhalb des Aankomend verkoopmedewerker und unterhalb des Verkoopsspecialist und des Eerste verkoper.



Der Aankomend verkoopmedewerker kann als eine Hilfskraft betrachtet werden, die nicht als selbständige(r) Verkäufer/-in auftritt. Der Verkoopsspecialist verfügt über spezifischere Sortiments- und Branchenkenntnisse.

Der Eerste verkoper steht in der Hierarchie über den anderen Verkäufer(innen) und leitet diese an. Bei diesen beiden niederländischen Ausbildungen handelt es sich um gesonderte Ausbildungsgänge.

In Deutschland existiert neben dem Verkäufer/-in noch der Kaufmann/-frau im Einzelhandel. Der Kaufmann/-frau im Einzelhandel arbeitet selbständiger als der Verkäufer/-in und verfügt über spezifischere Sortiments- und Branchenkenntnisse. Damit ähnelt der Kaufmann/-frau im Einzelhandel noch am ehesten dem Verkoopsspecialist in den Niederlanden.

Die deutschen Ausbildungen zum Verkäufer/-in und zum Kaufmann/-frau im Einzelhandel schließen nahtlos aneinander an. Die ersten zwei Ausbildungsjahre sind in beiden Berufen identisch. Im dritten Jahr der Ausbildung zum Kaufmann/-frau im Einzelhandel müssen drei von acht Wahlqualifikationseinheiten absolviert werden.

**Fazit**

Der Verkäufer bzw. der Verkäufer/-in lässt sich auf der jeweils anderen Seite der Grenze gut einsetzen. Abhängig von der Arbeitsstelle kann es wichtig sein zu wissen, in welcher Branche der Bewerber ausgebildet worden ist bzw. über welche Erfahrungen er oder sie verfügt. Dabei kann es für einen niederländischen Arbeitgeber wichtig sein zu wissen, welche Wahlqualifikationseinheit der deutsche Bewerber während der Ausbildung absolviert hat.

**Mehr Informationen?**

Die vorliegende autorisierte Beschreibung beruht auf einer vergleichenden Untersuchung der beiden Berufsausbildungen, durchgeführt im Auftrag des Netzwerks „Ler(n)ende Euregio“ vom Kenniscentrum Beroepsonderwijs Arbeidsmarkt (KBA) in Zusammenarbeit mit der IHK Duisburg und dem KCvH.

Die Hintergrundinformationen zu dieser Beschreibung können Sie auf der Website [www.lerende-euregio.com](http://www.lerende-euregio.com) herunterladen.

Dort finden Sie ebenfalls:

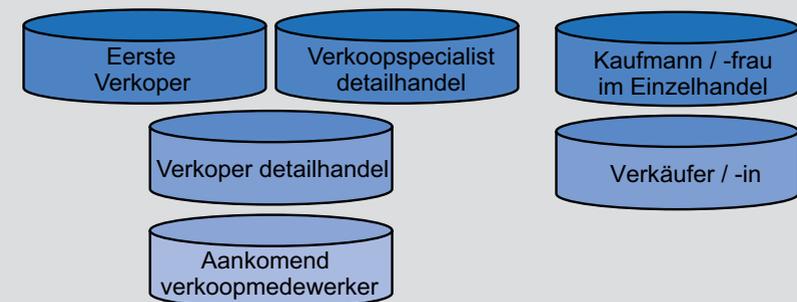
- Informationen über weitere Berufe, zu denen eine autorisierte Niederländisch-Deutsche Beschreibung vorliegt oder in Kürze zu erwarten ist;
- Allgemeine Informationen über die niederländische und die deutsche Berufsbildung.

**Für weitere Informationen können Sie sich wenden an:**

**IHK Duisburg**  
 Kontaktperson: Herr W. Petruschke,  
 Ausbildungsberater  
 Telefon: 0031(0)203 2821307  
 E-Mail: [petruschke@niederrhein.ihk.de](mailto:petruschke@niederrhein.ihk.de)

**KCH**  
 Contactpersoon: dhr. R. van Wezel,  
 manager KCH International  
 Telefon: 0031(0)6 53 64 62 71  
 E-Mail: [r.vanwezel@kch.nl](mailto:r.vanwezel@kch.nl)

**Die Ausbildungen zum Verkäufer detailhandel und zum Verkäufer/-in im Vergleich**





Niederrheinische Industrie- und Handelskammer  
Duisburg · Wesel · Kleve zu Duisburg

Een geautoriseerde beschrijving

Eine Autorisierte Beschreibung

De informatie in deze flyer kan onder meer worden gebruikt door werkgevers en werknemers voor het vervullen van vacatures. Daarom is het belangrijk dat de juistheid van deze informatie wordt gecontroleerd door instanties die door de bedrijven worden erkend. Deze beschrijving is ontstaan in samenwerking met en geautoriseerd door de IHK Duisburg en Kenniscentrum Handel (KCH).

Die Informationen in diesem Flyer kann Arbeitgebern wie Arbeitnehmern unter anderem dazu dienen, offene Stellen zu besetzen bzw. sich erfolgreich darauf zu bewerben. Daher ist es wichtig, dass die Korrektheit dieser Informationen von Institutionen kontrolliert wird, die von den Unternehmen anerkannt werden. Die vorliegende Beschreibung ist in Zusammenarbeit der IHK Duisburg mit dem KCH entstanden und von beiden Organisationen autorisiert worden.

Mede mogelijk gemaakt door

Unterstützt durch



Ministerium für Wirtschaft, Energie,  
Bauen, Wohnen und Verkehr  
des Landes Nordrhein-Westfalen



INTERREG - Grensregio's bouwen aan Europa  
Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling van de Europese Unie



Provincie Noord-Brabant

[www.deutschland-nederland.eu](http://www.deutschland-nederland.eu)