

# Voorraad en verkoop

niveau 3 en 4



Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 5 van dit boek.

Te activeren tot:

# Colofon

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.  
0522-235235  
info@edu-actief.nl  
www.edu-actief.nl

Auteur(s): F. de Esch, E. Lockeffer, A. Schouten, A. van Santen  
Inhoudelijke redactie: F. de Esch

Titel: Voorraad en verkoop niveau 3 en 4

ISBN: 978 90 3723 160 1

© Edu'Actief b.v. 2017

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht ([www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO ([www.stichting-pro.nl](http://www.stichting-pro.nl)).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op [www.edu-actief.nl](http://www.edu-actief.nl).

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>Thema Voorraden en bestellingen</b>	<b>7</b>
<b>1. Voorraadinventarisatie</b>	<b>9</b>
1.1 Voorraadopname	9
1.2 Voorbereiding	11
1.3 Uitvoering	14
1.4 Evaluatie	15
1.5 Nabespreking	16
1.6 Balansen en begeleiding	16
1.7 Begrippen	18
<b>2. Bestelproces</b>	<b>21</b>
2.1 Voorbereiding	21
2.2 Bestelling plaatsen	23
2.3 Administratieve afhandeling	26
2.4 Optimale bestelgrootte	27
2.5 Servicegraad	29
2.6 Bestellen en begeleiding	30
2.7 Begrippen	32
<b>3. Voorraadregistratie en -administratie</b>	<b>35</b>
3.1 Voorraadregistratie	35
3.2 Functies van administreren	37
3.3 Informatie uit de voorraadadministratie	37
3.4 Handmatige voorraadadministratie	38
3.5 Voorraadwaardering	40
3.6 Artikelcodering	41
3.7 Voorraadadministratie en begeleiding	45
3.8 Begrippen	47
<b>Thema verkoop optimaliseren</b>	<b>49</b>
<b>4. Marktpositie</b>	<b>51</b>
4.1 Positioneren	51
4.2 Positioneringsmatrix	52
4.3 Lokale markt	53
4.4 Crawford-model	55
4.5 Marktpositie verbeteren	60
4.6 Begrippen	62

<b>5.</b>	<b>Assortiment</b>	<b>65</b>
5.1	Indeling assortiment	65
5.2	Assortimentsbeleid	67
5.3	Assortimentsdoelstellingen	71
5.4	Artikellevenscyclus	72
5.5	Assortimentsaanpassing	76
5.6	Saneren	81
5.7	Trading-up en trading-down	82
5.8	Merkwinkels	83
5.9	Begrippen	86
<b>6.</b>	<b>Presentatie en promotie</b>	<b>91</b>
6.1	Presentatiemix	91
6.2	Winkelsfeer	94
6.3	Verlichting	96
6.4	Schapbeheer	100
6.5	Trends in winkelinrichting	102
6.6	Promotiedoelstellingen	105
6.7	Interne communicatiedoelstellingen	107
6.8	Begrippen	109
<b>7.</b>	<b>Verkoopresultaten analyseren</b>	<b>111</b>
7.1	De verkoopanalyse	111
7.2	Grafische verkoopanalyse	114
7.3	Begrippen	117
	<b>Index</b>	<b>118</b>

# Voorwoord

## Voorwoord

Voor je ligt een boek dat hoort bij de methode Klantgericht.info voor de retailopleidingen niveau 3 en niveau 4. Het boek bevat twee thema's:

- Voorraden en bestellingen
- Verkoop optimaliseren.

De theorie is de basis om te functioneren als leidinggevende en/of als startende ondernemer in de retail. Het thema 'Vorraden en bestellingen' dekt de vereiste vakkennis af van het werkproces 'Controleert de voorraad en doet bestelvoorstellen' van kerntaak 1 'Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie' van de kwalificaties retail niveau 3. Voor de kwalificaties retail niveau 4 is dat het werkproces 'Verzorgt goederenstroom en winkelpresentatie' van respectievelijk kerntaak 1 'Beheert goederenstroom en voorraad' of kerntaak 4 'Geeft operationeel leiding aan de retailonderneming'.

Het thema 'Verkoop optimaliseren' dekt de vereiste vakkennis af van de werkprocessen 'Analyseert de verkoopresultaten en doet verbetervoorstellen' en 'Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt' van kerntaak 2 'Optimaliseert verkoop' van de kwalificaties retail niveau 3. Voor de kwalificaties 'Verkoopspecialist' en 'Verkoopadviseur' komen daar nog de werkprocessen 'Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het aanbod' en 'Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de winkelpresentatie en promotie' van de profielkerntaak 'Voert verkoop- en adviesactiviteiten uit' bij. Voor de kwalificatie 'Manager retail' zijn dat de werkprocessen 'Voert een activiteitenplan uit en doet verbetervoorstellen voor beleid' en 'Formuleert verbetervoorstellen ten aanzien van de marktpositie in de lokale markt' van kerntaak 4 'Voert beleid van de organisatie uit'. Voor de kwalificatie 'Ondernemer retail' gaat het om het werkproces 'Maakt een ondernemingsplan' van kerntaak 1 'Start een retailonderneming' en de werkprocessen 'Bewaakt de marktpositie van de onderneming' en 'Houdt trends en ontwikkelingen bij' van kerntaak 3 'Geeft strategisch leiding aan de retailonderneming'.

## Inloggen

Bij Klantgericht.info hoort een licentie die toegang geeft tot de website [www.klantgericht.info](http://www.klantgericht.info). Op deze website vind je onder andere opdrachten, bronnen en filmpjes. De licentie moet je eerst activeren.

- Ga naar [licentie.edu-actief.nl](http://licentie.edu-actief.nl).
- Op deze pagina staan vier lege vakken. Vul hier de licentie in die je bij dit product hebt gekregen. De licentie bestaat uit 4 maal 6 tekens en is niet hoofdlettergevoelig.
- Klik op de knop 'Activeren' en volg de verdere instructies op de website.

Ga naar [www.klantgericht.info](http://www.klantgericht.info). Klik op het blok 'Studentenmateriaal'. Log in met je gebruikersnaam. Vervolgens krijg je toegang tot al het bronnenmateriaal.

Je kunt hierna twaalf maanden gebruikmaken van het materiaal op [www.klantgericht.info](http://www.klantgericht.info).

Veel succes!





# Thema Voorraden en bestellingen

## Over dit thema

Het aanhouden van een voorraad met daarbij een goed voorraadbeheer is bij elke retailer noodzakelijk. In dit thema staat het controleren van de voorraad in het teken van het tellen van de voorraad. Het tellen kan betrekking hebben op één artikel of op het tellen van de totale voorraad. Dit tellen is onder andere nodig voor het plaatsen van de juiste bestellingen. Je weet dat het onverkoopbaar is tegenover de klant om een of meerdere artikelen niet in voorraad te hebben.

Voor een juiste bestelling moet je wel over de juiste informatie beschikken. Daarom is het belangrijk dat je alle documenten die betrekking hebben op de voorraad goed registreert en verwerkt in de voorraadadministratie. Vandaar dat in dit thema ook de handmatige voorraadadministratie en een aantal voorraadwaarderingssystemen besproken worden.

## Leerdoelen

Als je het thema 'Voorraden en bestellingen' doorneemt, bereik je de volgende leerdoelen:

- Je toont vakkennis als het gaat over de voorraadinventarisatie in een retailorganisatie.
- Je kent de aandachtspunten in de verschillende fasen van het begeleidingsproces van het balansen.
- Je toont vakkennis als het gaat over het bestelproces in een retailorganisatie.
- Je kunt de servicegraad van een artikelsoort berekenen.
- Je weet aan welke elementen je aandacht moet besteden om een strategie te formuleren voor de begeleiding bij het bestelproces.
- Je toont vakkennis als het gaat over de voorraadregistratie.
- Je kunt aan de hand van beschikbare gegevens handmatig een voorraadadministratie bijwerken.
- Je toont vakkennis als het gaat over artikelcodering.
- Je kent de aandachtspunten in de verschillende fasen van het begeleidingsproces van het voeren van een voorraadadministratie.

## Klantgericht.info

Voordat je start met dit thema, ga je eerst kijken wat je al van de voorraadinventarisatie, het bestelproces en de voorraadadministratie bij een retailer weet. Ga naar [www.klantgericht.info](http://www.klantgericht.info) en voer de opdrachten uit van de onderdelen:

- oriëntatie
- nulmeting
- plannen.





## Hoofdstuk 1

# Voorraadinventarisatie

### Inleiding

Het tellen van de voorraad is een onderdeel van het inventarisatieproces. Als verkoopspecialist of leidinggevende ben je medeverantwoordelijk voor het juiste verloop van het inventarisatieproces in jouw afdeling/winkel. Vandaar dat we in dit hoofdstuk onder andere de taak van jou in de rol van leidinggevende in een winkel in het inventarisatieproces behandelen. Verder behandelen we ook de werkzaamheden van het winkelpersoneel bij het opnemen van de voorraad in de winkel en in de opslagruimte.



*Het tellen van de voorraad is een onderdeel van het inventarisatieproces.*

## 1.1 Voorraadopname

Om de voorraad goed te controleren, is het noodzakelijk dat je inzicht hebt in de omvang en de samenstelling van de voorraad. Dat inzicht krijg je door de voorraad in de winkel en in het magazijn regelmatig te tellen. Dit tellen is de voorraadopname.

Een ander woord voor het opnemen van de voorraad is **inventariseren**. De voorraad neem je regelmatig, maar minstens één keer per jaar, op. Bij de jaarlijkse voorraadopname wordt ook de waarde van de getelde aanwezige voorraad vastgesteld. Dit heet **balansen**. Dit betekent dat je,

naast het aantal artikelen, ook de consumentenprijs van deze artikelen noteert. Dit is in tegenstelling tot het tellen van de voorraad, met als doel het plaatsen van een bestelling of het controleren van de voorraad, aan de hand van een computeruitdraai.

Het opnemen van de voorraad behoort tot de werkzaamheden van het winkelpersoneel. Als leidinggevende heb je een controlerende en begeleidende taak.

### Tellen uitbesteden

Er zijn retailers die het inventariseren uitbesteden aan gespecialiseerde ondernemingen.

Het uitbesteden heeft een aantal voordelen:

- De medewerkers van de gespecialiseerde onderneming hebben veel ervaring en routine, waardoor de kans op fouten minder groot is.
- Door het inzetten van specialisten blijven de eigen medewerkers hun normale werkzaamheden doen en worden de dagelijkse werkzaamheden zo min mogelijk verstoord.
- De kosten van overwerk en toeslagen voor de eigen medewerkers wanneer zij de inventarisatie doen, vallen in sommige gevallen hoger uit dan de kosten die het uitbesteden met zich meebrengt.

### Tellen van de voorraad

De manier waarop het tellen van de voorraad in een winkel gebeurt, is afhankelijk van het doel (het waarom) van de voorraadopname. Zo zal het tellen voor het maken van een bestelling in de praktijk minder secuur gebeuren dan wanneer je echt gaat balansen. Als besteller zie je vaak in één oogopslag of er van een bepaald artikel nog voldoende of te weinig aanwezig is. Bij het balansen tel je tot op de eurocent nauwkeurig.

Tijdens het opnemen van de voorraad controleer je ook of de artikelen bijvoorbeeld:

- nog niet verouderd zijn (houdbaarheidsdatum verstreken!)
- uit de mode geraakt zijn
- beschadigd zijn
- in kwaliteit achteruitgegaan zijn.

Het tellen van de winkelvoorraad doe je handmatig of geautomatiseerd.

De manier waarop de voorraad geteld wordt bij het jaarlijkse balansen, is afhankelijk van:

- de grootte van de winkel  
Naarmate de winkel groter is, schenk je meer aandacht aan de voorbereiding, de uitvoering en de nabespreking van de inventarisatie.
- het administratieve systeem  
Afhankelijk van het gevoerde administratiesysteem worden de artikelen bij het balansen opgenomen tegen inkoop- of consumentenprijs.  
Als je met een geautomatiseerde voorraadadministratie werkt, neem je de werkelijke voorraad in de winkel en in het magazijn op met de leespen en/of de handterminal.
- de aard van het assortiment  
Het assortiment van de winkel heeft invloed op de manier van inventariseren.  
Zo worden:
  - tijdschriften met een telmachine geteld
  - voorverpakte vleeswaren vermenigvuldigd met een gemiddelde prijs
  - kledingstukken per stuk gescand
  - sportartikelen per stuk geteld
  - losse bouten en moeren gewogen
  - enzovoort.