

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 0 Vestigingsbeleid	15
0.1 Inleiding	15
0.2 Doelstellingen	15
0.3 Personeelstaken	15
0.4 Commerciële taken	17
0.5 Financiële taken	22
0.6 Facilitaire zaken bij de groothandel	28
0.7 Vestigingsplan	30
0.8 Begrippen	31
0.9 Eindopdracht	31
 Hoofdstuk 1 Draagt bij aan het evalueren van het uitgevoerde vestigingsbeleid (W1)	 33
1.1 Inleiding	33
1.2 Doelstellingen	33
1.3 Plannen op verschillende niveau's	33
1.4 Het evaluatieproces	35
1.5 Evaluatiegegevens en doelstellingen	38
1.6 Evaluatie-instrumenten	40
1.7 Key Performance Indicators (KPI's)	41
1.8 Voorraad	45
1.9 Voorraadbeheer	51
1.10 Evalueren, hoe doe je dat?	60
1.11 Begrippen	63
1.12 Eindopdracht	64
 Hoofdstuk 2 Informeert collega's over trends, bedrijfsvoering en visie (W2)	 67
2.1 Inleiding	67
2.2 Doelstellingen	67
2.3 Trends binnen de groothandel	67
2.4 Missie en visie	70
2.5 Bedrijfsconcept groothandel	72
2.6 Bedrijfsvoering groothandel	73
2.7 Informeren van collega's	75
2.8 Begrippen	77
2.9 Eindopdracht	78
 Hoofdstuk 3 Adviseert over de personeelsbehoefte (W3)	 79
3.1 Inleiding	79
3.2 Doelstellingen	79
3.3 Bepalen van de kwantitatieve personeelsbehoefte	80
3.4 Bepalen van de kwalitatieve personeelsbehoefte	88
3.5 In-, door- en uitstroom van medewerkers	89
3.6 Objectieve werk- en medewerker gerelateerde gegevens	91
3.7 Van objectieve gegevens naar personeelsbehoefte	92
3.8 Personeelsbudget en personeelskosten	94
3.9 Advies geven aan HRM/Personeelszaken	100
3.10 Begrippen	102
3.11 Eindopdracht	103

Hoofdstuk 4 Plant en verdeelt de werkzaamheden (W4)	105
4.1 Inleiding	105
4.2 Doelstellingen	105
4.3 Afdelingen in een groothandel	105
4.4 Operationele taken op logistieke afdeling	106
4.5 Prestatie-eisen	107
4.6 Werkplanning	109
4.7 Communiceren van werkplanning	111
4.8 Omgaan met vragen en opmerkingen over de planning	113
4.9 Begrippen	114
4.10 Eindopdracht	115
 Hoofdstuk 5 Coördineert de goederenstroom (W5)	 117
5.1 Inleiding	117
5.2 Doelstellingen	117
5.3 Het logistieke proces	118
5.4 De inkoopafdeling	119
5.5 Interne logistieke processen	126
5.6 Goederenstroom	126
5.7 Basisactiviteiten van het magazijn	133
5.8 Externe logistieke processen	134
5.9 Beleidsbepalingen m.b.t. de distributie	134
5.10 Transportmodaliteiten	137
5.11 Planning en organisatie	139
5.12 Knelpunten in het logistieke proces	144
5.13 Begrippen	147
5.14 Eindopdracht	150
 Hoofdstuk 6 Coacht en ondersteunt collega's bij werkzaamheden (W6)	 151
6.1 Inleiding	151
6.2 Doelstellingen	151
6.3 Allround aanspreekpunt	151
6.4 Communicatieve en sociale vaardigheden	152
6.5 Communicatie	153
6.6 Communicatiedoelen	155
6.7 Ontwikkelen van communicatieve vaardigheden	157
6.8 Bedrijfsregels en bedrijfsprocedures	161
6.9 Omgaan met conflicten	162
6.10 Gespreksvormen	169
6.11 Motiveren van medewerkers	173
6.12 Motiveren en leidinggeven	181
6.13 Controleren en motiveren	186
6.14 Coachen in beïnvloedingsstrategieën	191
6.15 Opdrachten en instructies geven	194
6.16 Werkoverleg	199
6.17 Begrippen	208
6.18 Eindopdrachten	210

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Coördineert operationele processen en werkzaamheden bij EcoHome	215
Praktijkopdracht 2 Contextvrije bpv-opdracht	233

Deel C Vaardigheidsopdrachten

Vaardigheidsopdracht 1 Het geven en ontvangen van feedback	251
Vaardigheidsopdracht 2 Presenteren	255
Vaardigheidsopdracht 3 Brainstormsessie veranderende klantwensen	257
Vaardigheidsopdracht 4 Teamcoördinatie	259