

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Werken als retailmedewerker	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Detailhandel en groothandel	14
1.4 Soorten winkels	16
1.5 De klant	24
1.6 Beroepshouding van een retailmedewerker	28
1.7 Functies in de retail	36
1.8 Begrippenlijst	39
1.9 Eindopdrachten	41
 Hoofdstuk 2 Inventariseren van goederen	 45
2.1 Inleiding	45
2.2 Doelstellingen	45
2.3 Inleiding logistieke werkzaamheden	46
2.4 Inventariseren van goederen	47
2.5 Derving	51
2.6 Dervingbestrijdingsplan	56
2.7 Begrippenlijst	59
2.8 Eindopdrachten	61
 Hoofdstuk 3 Ontvangen van goederen	 65
3.1 Inleiding	65
3.2 Doelstellingen	65
3.3 Ontvangstprocedure	66
3.4 Geleidedocumenten	68
3.5 Lossen van goederen	76
3.6 Verschil in verpakkingen	77
3.7 Controleren van goederen	82
3.8 Reclameren, retourneren en afschrijven	95
3.9 Leverings- en betalingscondities	101
3.10 Begrippenlijst	102
3.11 Eindopdrachten	104
 Hoofdstuk 4 Goederen opslaan en orderpicken	 107
4.1 Inleiding	107
4.2 Doelstellingen	107
4.3 Opslag van goederen	108
4.4 Hulp- en transportmiddelen	109
4.5 Het magazijn	115
4.6 Opslagmethoden	121
4.7 Orderpicken	129
4.8 Magazijn lay-out	139
4.9 Begrippenlijst	143
4.10 Eindopdrachten	144

Hoofdstuk 5 Winkelpresentatie	147
5.1 Inleiding	147
5.2 Doelstellingen	147
5.3 Winkelinterieur	148
5.4 Winkelomgeving	153
5.5 Etalage	157
5.6 Winkelinterieur	161
5.7 Klantgedrag	168
5.8 Begrippenlijst	173
5.9 Eindopdrachten	175

Hoofdstuk 6 Artikelpresentatie	179
6.1 Inleiding	179
6.2 Doelstellingen	179
6.3 Assortiment	180
6.4 Schappenplan	181
6.5 Familygrouping	184
6.6 Artikelen bijvullen	187
6.7 Presentatiemiddelen	193
6.8 Begrippenlijst	202
6.9 Eindopdrachten	203

Hoofdstuk 7 Arbeidsomstandigheden	207
7.1 Inleiding	207
7.2 Doelstellingen	207
7.3 Welzijn	208
7.4 Ergonomie	212
7.5 Persoonlijke beschermingsmiddelen	219
7.6 Persoonlijke hygiëne	222
7.7 Arbowet	224
7.8 Risico-inventarisatie en - evaluatie	229
7.9 Arbobeleid Retailspecialist niveau 3	234
7.10 Begrippenlijst	237
7.11 Eindopdrachten	238

Hoofdstuk 8 Veiligheid	241
8.1 Inleiding	241
8.2 Doelstellingen	241
8.3 Bedrijfshulpverlener	242
8.4 Veiligheidspictogrammen	245
8.5 Brand	254
8.6 Criminaliteit	262
8.7 Schoonmaken	272
8.8 Begrippen	278
8.9 Eindopdrachten	279

Deel B Register

Register	285
-----------------	------------