

# Inhoudsopgave

## Deel A Theorie en verwerking

<b>Hoofdstuk 1 Werken als retailmedewerker</b>	<b>13</b>
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 Begrippen	39
1.9 Eindopdrachten	41
<b>Hoofdstuk 2 Inventariseren van goederen</b>	<b>45</b>
2.1 Inleiding	45
2.2 Doelstellingen	45
2.3 Logistieke processen en goederenstromen	46
2.4 Inventariseren van goederen	47
2.5 Derving	51
2.6 Dervingbestrijdingsplan <b>Retailspecialist niveau 3</b>	56
2.7 Begrippen	60
2.8 Eindopdrachten	62
<b>Hoofdstuk 3 Ontvangen van goederen</b>	<b>65</b>
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 Begrippen	102
3.11 Eindopdrachten	105
<b>Hoofdstuk 4 Goederen opslaan en orderpicken</b>	<b>109</b>
4.1 Inleiding	109
4.2 Doelstellingen	109
4.3 Opslag van goederen	111
4.4 Hulp- en transportmiddelen	112
4.5 Het magazijn	118
4.6 Opslagmethoden	124
4.7 Orderpicken	132
4.8 Magazijn lay-out <b>Retailspecialist niveau 3</b>	142
4.9 Begrippen	146
4.10 Eindopdrachten	148

<b>Hoofdstuk 5 Winkelpresentatie</b>	<b>151</b>
5.1 Inleiding	151
5.2 Doelstellingen	151
5.3 Winklexterieur	152
5.4 Winkelomgeving	157
5.5 Etalage	161
5.6 Winkelinterieur	165
5.7 Klantgedrag	172
5.8 Begrippen	177
5.9 Eindopdrachten	179
<b>Hoofdstuk 6 Artikelpresentatie</b>	<b>183</b>
6.1 Inleiding	183
6.2 Doelstellingen	183
6.3 Assortiment	184
6.4 Schappenplan	185
6.5 Familygrouping	188
6.6 Artikelen bijvullen	191
6.7 Presentatiemeubels	197
6.8 Begrippen	206
6.9 Eindopdrachten	208
<b>Hoofdstuk 7 Arbeidsomstandigheden</b>	<b>211</b>
7.1 Inleiding	211
7.2 Doelstellingen	211
7.3 Welzijn	212
7.4 Ergonomie	216
7.5 Persoonlijke beschermingsmiddelen	223
7.6 Persoonlijke hygiëne	226
7.7 Arboret	228
7.8 Risico-inventarisatie en - evaluatie	233
7.9 Arboreleid <b>Retail specialist niveau 3</b>	238
7.10 Begrippen	241
7.11 Eindopdrachten	242
<b>Hoofdstuk 8 Veiligheid</b>	<b>245</b>
8.1 Inleiding	245
8.2 Doelstellingen	245
8.3 Bedrijfshulpverlener	246
8.4 Veiligheidspictogrammen	249
8.5 Brand	258
8.6 Criminaliteit	266
8.7 Schoonmaken	278
8.8 Begrippen	284
8.9 Eindopdrachten	286
<b>Deel B Register</b>	
<b>Register</b>	<b>291</b>