

Verkopers in de Nederlandse en Duitse detailhandel: de inzetbaarheid van grensoverschrijdende werknemers

Overeenkomsten en verschillen tussen de 'Verkoper detailhandel' in Nederland en de 'Verkäufer/-in' in Duitsland

Inclusief nuttige feiten!

Erik Keppels
m.m.v. Ed Clevers

Nijmegen, 20 september 2011

- In opdracht van de Ler(n)ende Euregio -

1 Overeenkomsten

Het werk dat zowel de Nederlandse als de Duitse verkoper uitvoert is in het volgende overzicht (per cluster van activiteiten) weergegeven. De mate waarin en het niveau waarop een verkoper de activiteiten uitvoert zijn afhankelijk van het type bedrijf of branche waarin hij/zij werkt. De clustering van activiteiten is tot stand gekomen door de opleiding tot verkoper in de detailhandel in Nederland (Verkoper detailhandel¹) en Duitsland (Verkäufer/-in²) – met behulp van inhoudsdeskundigen – met elkaar te vergelijken. Onderstaand overzicht geeft dus de *overeenkomsten* in het werk van de Nederlandse en Duitse verkoper in de sector detailhandel weer.

Cluster 1: Goederenontvangst Goederen ontvangen, controleren en opslaan. Bij afwijkingen volgens procedures handelen.
Cluster 2: Artikelpresentaties Artikelen verkoopklaar maken en plaatsen in de verkoopruimte. Combineren van displays/etalages, decoratiemaatregelen, artikelen, artikelinformatie en promotiemateriaal volgens het presentatieplan.
Cluster 3: 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.
Cluster 4: Kassa De kassa gebruiksklaar maken. De betaling verwerken met de kassa en controleren op afwijkingen. De kassa volgens bedrijfsvoorschriften afsluiten.
Cluster 5: Bedrijfsprocessen en organisatie van het werk Informatie- en communicatieprocessen van het bedrijf kennen en gebruiken bij adviezen aan klanten.
Cluster 6: 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.

¹ Kwalificatiedossier "Landelijke kwalificaties mbo. Verkoper. Crebonummer 93750. Cohort 2011-2012" (KCHandel / InnovamGroep).

² Ausbildungsrahmenplan aus der "Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer / Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel / Kauffrau im Einzelhandel" (16. Juli 2004).

2 Verschillen

In deel 1 zijn de overeenkomsten tussen Nederlandse en Duitse verkopers weergegeven door middel van de (clusters van) activiteiten die zij in het werk uitvoeren. Hier in deel 2 wordt ingegaan op de belangrijkste verschillen tussen 'Verkoper detailhandel' en 'Verkäufer/-in'.

(Accent)verschillen in de clusters van activiteiten

In één van de clusters 'Goederenontvangst', 'Artikelpresentaties' en 'Verkoopgesprekken' voert een Duitse 'Verkäufer/-in' activiteiten uit op een hoger niveau dan de Nederlandse 'Verkoper detailhandel'. In welk cluster dit is, is afhankelijk van de module die tijdens de opleiding is gekozen. De keuze leidt er toe dat de 'Verkäufer/-in':

- de inventaris op een zelfstandiger manier controleert en beheert. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met schommelingen in de inventaris als gevolg van seizoensverkoop, tijdelijke aanbiedingen et cetera. Bij de **goederenontvangst** is de 'Verkäufer/-in' in staat om klachten op te nemen en op de juiste wijze te documenteren en om leveranciers te informeren over de te nemen stappen wanneer goederen gebroken, bedorven en verloren blijken te zijn.
- in staat is om *moeilijke verkoopsgesprekken* te voeren [in moeilijke situaties, bij lastige klanten en conflicten] en bijzondere gevallen bij de verkoop af te handelen, rekening houdend met de geldende voorschriften.
- een actieve rol speelt bij het ontwikkelen van diverse marketingmaatregelen in het cluster **artikelpresentaties**.

Verschillen tussen typen bedrijven

De keuze voor een module tijdens de opleiding wordt vooral ingegeven door het type bedrijf / branche waar een verkoper werkt. De modules geven tijdens de opleiding de mogelijkheid om in een wirwar van talloze diverse typen detailhandelwinkels maatwerk te leveren en een toekomstige 'Verkäufer/-in' die eigenschappen mee te geven die daarbij het beste passen. Het type bedrijf waar een verkoper heeft gewerkt en/of zijn praktijkgedeelte van de opleiding heeft gevolgd is dan ook voor een belangrijk deel bepalend voor wat een verkoper wel of niet kan/weet, zowel in Duitsland als in Nederland. Bijvoorbeeld over de kennis en gebruiksmogelijkheden van de producten uit het assortiment. Zo is bijvoorbeeld een Duitse verkoper in een electronicawinkel qua kennis en vaardigheden wellicht beter te vergelijken met een Nederlandse verkoper in een electronicawinkel dan met een Duitse verkoper in een kledingzaak.

Verschillen in landelijke wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures

Het zesde cluster van activiteiten uit deel 1 [procedures, wet- en regelgeving] beschrijft dat zowel de Nederlandse 'Verkoper detailhandel' als de Duitse 'Verkäufer/-in' de relevante wet- en regelgeving en bedrijfs-/brancheprocedures [zoals over veiligheids- en milieunormen, garantiebepalingen en klachtenafhandeling] kan toepassen tijdens de eigen werkzaamheden. Echter, de Nederlandse en Duitse *wet- en regelgeving* - en daarmee ook de bedrijfsprocedures - zijn op diverse punten verschillend van elkaar. Zo zijn er verschillen in milieuwetgeving, wordt er in beide landen verschillend omgegaan met garantie et cetera. Aangezien de verschillen in wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures talrijk, divers en klein kunnen zijn, wordt hier geen opsomming van deze verschillen gegeven. Wel wordt opgemerkt dat deze verschillen aanpassing kunnen vergen wanneer een verkoper aan de overzijde van de grens gaat werken.

Verschillen in taal en cultuur

Een Nederlandse verkoper die in Duitsland en een Duitse verkoper die in Nederland gaat werken krijgt te maken met *taal- en cultuurverschillen*. Qua cultuur zal dit enige aanpassing vergen. Qua taal ook, hoewel het mogelijk is dat een verkoper tijdens zijn opleiding les heeft gehad in de Duitse/Nederlandse taal. De deelnemer aan de Duitse opleiding 'Verkäufer/-in' volgt één vreemde taal [Engels of Nederlands]. De deelnemer aan de Nederlandse opleiding 'Verkoper detailhandel' heeft ook één vreemde taal gevolgd [Engels, Duits, Frans of Spaans].

3 Nuttige feiten

Feit 1: verkopers in Nederland en Duitsland voeren grotendeels dezelfde activiteiten uit

Op basis van de overeenkomsten en verschillen tussen het Nederlandse en Duitse beroepen/opleidingen 'Verkoper detailhandel' en 'Verkäufer/-in' (zie deel 1 en 2) is af te leiden dat grensoverschrijdende verkopers goed inzetbaar zijn aan de overzijde van de grens.

Feit 2 : bestaande opleidingen en diploma's voor verkopers detailhandel in Nederland en Duitsland

Als je wilt solliciteren in het buitenland of als je een grensoverschrijdende verkoper wilt aannemen, dan is het handig om te weten welk gevraagd diploma door de werkgever ongeveer overeenkomt met het buitenlandse diploma dat de potentiële werknemer in bezit heeft. Hieronder is een overzicht gegeven van de belangrijkste opleidingen in het reguliere onderwijs in Nederland en Duitsland. In dit document zijn de grijs gearceerde opleidingen met elkaar vergeleken.

Nederland		Duitsland		
Opleiding	Opleidingsduur	Niveau ^a	Ausbildungsdauer	Ausbildung
Aankomend verkoopmedewerker	1 jaar	1	---	---
Verkoper detailhandel	2 jaar ^b	2	2 jaar ^b	Verkäufer / -in
Verkoopspecialist detailhandel Eerste verkoper	3 jaar ^b 3 jaar ^b	3	3 jaar of 1 jaar extra na opleiding Verkäu- fer/-in ^b	Kaufmann / -frau im Einzel- handel

a Voor de aanduiding van het niveau is de Nederlandse standaard genomen. De Duitse opleidingen verkoper in de detailhandel zijn qua niveau niet 1-op-1 vergelijkbaar met de Nederlandse en daarom is telkens het niveau gekozen die dat het dichtst nadert.

b Dit is de verwachte studieduur van de opleiding. Aan beide zijden van de grens bestaan mogelijkheden om de opleiding te verkorten.

Feit 3 (voor Nederlandse werkgevers): Duitse opleiding Verkäufer/-in kent een keuzemodule

In de Duitse opleiding tot Verkäufer/-in wordt 1 uit 4 keuzemodules gekozen. Wil je als Nederlandse werkgever precies weten waar een Duitse verkoper goed in is, dan kun je vragen welke module of 'Wahlqualifikationseinheit' hij/zij heeft gevolgd ("Warenannahme, Warenlagerung" - "Beratung und Verkauf" - "Kasse" - "Marketingmaßnahmen"). Met de module "Warenannahme, Warenlagerung" werkt hij/zij iets zelfstandiger bij de goederenontvangst, met de module "Beratung und Verkauf" kan hij/zij ook moeilijke verkoopgesprekken voeren en met de module "Marketingmaßnahmen" werkt hij/zij mee bij diverse marketingmaatregelen mee (zie deel 2 voor meer informatie).

Feit 4 (voor Nederlandse en Duitse werkgevers): het type bedrijf waar verkoper stage heeft gevolgd of heeft gewerkt bepaald voor belangrijk deel welke kwaliteiten een verkoper heeft

De tip lijkt wellicht een beetje overbodig, want als werkgever zoek je ongetwijfeld al naar een werknemer met ervaring in jouw branche. Toch is het goed om dit nog een keer te herhalen. Het betekent namelijk dat bijvoorbeeld een Duitse verkoper in een elektronicawinkel wellicht beter in een Nederlandse elektronica-winkel in te zetten is dan met een Nederlandse verkoper die alleen ervaring heeft in een kledingzaak.