

Overzicht van ‘digital’ aanvullingen

op de RQF-beroepscompetentieprofielen op niveau 4

Versie: 20 maart 2023

Aanleiding

In 2021 werd vastgesteld dat de RQF-beroepscompetentieprofielen op niveau 4 (mbo-4) behoefte hebben aan een aanvulling met *digital*.

Met *digital* bedoelen we hier een cluster van kennis en vaardigheden, startend bij begrip van het businessmodel van omnichannel retail en de online customer journey, via kennis van beschikbare online marketing- en verkoopkanalen tot vaardigheden in bijvoorbeeld online marketingcommunicatie, het meten van de performance van een online kanaal en het gebruiken van digitale ondersteuning in de winkel.

Thuiswinkel e-Academy heeft dit in overleg met KCH opgepakt als project.

Actuele RQF-beroepscompetentieprofielen niveau 4

Per beroepscompetentieprofiel van niveau 4 is geanalyseerd welke rollen en competenties voor de actuele werkpraktijk van de omnichannel retail met *digital* zouden moeten worden uitgebreid. Deze competenties zijn vertaald naar kennis en vaardigheden. In het totaaloverzicht hieronder staat aangegeven welke profielen zijn aangevuld.

De beroepscompetentieprofielen zijn te downloaden via www.retailqf.nl.

In dit document staat de *digital* aanvulling per beroepscompetentieprofiel gebundeld bij elkaar. Klik op de link in de rechter kolom om direct naar het bcp van jouw keuze te gaan.

RQF Beroepscompetentieprofiel (niv. 4)	Toevoeging <i>digital</i>
Online klantadviseur	Geen aanvulling, dit bcp is al <i>digital</i> ingestoken
Afdelingsmanager / filiaalmanager	Ja, klik hier voor de toevoegingen
Logistiek teamleider	Geen aanvulling, want in dit bcp zit al voldoende <i>digital</i>
Facilitair coördinator centrummanagement	Ja, klik hier voor de toevoegingen
Interieuradviseur	Ja, klik hier voor de toevoegingen
Junior accountmanager	Ja, klik hier voor de toevoegingen
Bedrijfsleider ambulante handel	Geen aanvulling (werkpraktijk niet tot nauwelijks <i>digital</i>)

Beschikbaar online lesmateriaal

In de derde kolom van het overzicht staan links opgenomen naar beschikbaar online lesmateriaal. Het gaat hier om e-learnings en leerpaden (dat zijn slimme combinaties van e-learnings) van Thuiswinkel e-Academy.



Studieaccount

De e-learnings van Thuiswinkel e-Academy worden ten behoeve van life long learning aangeboden aan professionals in de e-commerce. Ze vormen daarnaast natuurlijk ook prima lesmateriaal voor studenten en / of docenten. Voor studenten (en docenten) is tegen een sterk gereduceerd tarief het [Studieaccount](#) beschikbaar. Daarmee kan een docent / student onbeperkt gebruik maken van de e-learning bibliotheek.

Met een Studieaccount kunnen docenten en studenten onbeperkt gebruik maken van de e-learning bibliotheek.

Hier lees meer over [hoe je als docent de e-learnings kunt inzetten bij je lessen](#). Neem gerust contact op voor meer informatie, we leiden je graag rond op ons platform!

Achtergrondinformatie

De *digital* aanvulling is opgesteld door Thuiswinkel e-Academy, in direct contact met het werkveld. Per functiegebied (e-commerce, e-marketing, e-supply chain, e-data en e-ict) is eerst een uitstroomprofiel op mbo4-niveau opgesteld. Deze profielen worden jaarlijks geijkt en zijn [hier](#) gratis te downloaden.

Vervolgens is per RQF-beroepscompetentieprofiel geanalyseerd welke rollen en competenties voor de actuele werkpraktijk van de omnichannel retail met *digital* zouden moeten worden uitgebreid. Deze competenties zijn vertaald naar kennis en vaardigheden. Ook deze *digital* aanvulling wordt jaarlijks geijkt.



Afdelingsmanager / filiaalmanager

Toevoegingen *digital* gebundeld

BCP Afdelingsmanager– aanvulling <i>digital</i> bij rol 1. Commercieel leidinggevende		
Competentie	Kennis en vaardigheden	Beschikbaar online lesmateriaal
<p><i>Ondernemend en commercieel handelen</i> Heeft inzicht in het businessmodel van een omnichannel retailorganisatie. Zet online communicatie- en verkoopkanalen zo in dat hij (potentiële) klanten in elke fase van de customer journey aanspreekt. Creëert en bewaakt een uniforme klantervaring via de online en de offline kanalen van de organisatie. Creëert en beheert de contentkalender voor de lokale socialmediacampagnes en coördineert de uitvoering ervan</p>	<p>Kennis van de online customer journey. Kennis van e-commerce wet- en regelgeving. Kennis van (het businessmodel van) omnichannel retail. Kennis van de online order handling van de omnichannel retailorganisatie. Kennis van het beheeren van socialmediakanalen voor commerciële doeleinden. Kan de offline en online boodschap en uitstraling van de organisatie op elkaar afstemmen.</p>	<p>Customer Journey E-commerce wet- en regelgeving Omnichannel retail Online sturen op meer winkelbezoek Verkopen via sociale media</p>
<p><i>Analyseren</i> Test en meet zijn lokale socialmediacampagnes, grijpt in waar nodig en doet verbetervoorstellen.</p>	<p>Kan lokale socialmediacampagnes testen en meten en verbetervoorstellen doen.</p>	<p>Verkopen via sociale media</p>
<p><i>Klantgericht handelen</i> Monitort review-websites en geeft relevante informatie over klantervaringen en -behoeften door aan zijn leidinggevende Reageert adequaat op (online) vragen van klanten die via de online verkoopkanalen van de omnichannel retailonderneming producten willen kopen of hebben gekocht</p>	<p>Kennis van de goederenflow van de offline en online kanalen van een omnichannel retailorganisatie. Kan review-websites monitoren en relevante resultaten doorgeven aan zijn team en / of leidinggevende. Kan adequaat reageren op (online) vragen van klanten die via de online verkoopkanalen van de omnichannel retailonderneming producten willen kopen of hebben gekocht. Kan een contentkalender creëren voor de lokale socialmediacampagnes, aansluitend op lokale events en medewerkers instrueren over de uitvoering ervan.</p>	<p>Reviews Introductie in e-supply chain management</p>



Facilitair coördinator centrummanagement

Toevoegingen *digital* gebundeld

BCP Facilitair coördinator centrummanagement – aanvulling <i>digital</i> bij rol 2. Intermediair		
Competentie	Kennis en vaardigheden	Beschikbaar online lesmateriaal
<p><i>Klantgericht handelen</i> Toont een sterk inlevingsvermogen in de traditionele of omnichannel klant. Monitort review-websites en geeft relevante informatie over klantervaringen en -behoeften door aan zijn leidinggevende en / of partners.</p>	<p>Kennis van (het businessmodel van) omnichannel retail. Kennis van het benutten van e-mail en sociale media voor commerciële en informatieve doeleinden. Kan review-websites monitoren en relevante resultaten doorgeven aan zijn team en / of leidinggevende.</p>	<p>Omnichannel retail</p> <p>Online sturen op meer winkelbezoek</p> <p>Reviews</p>
<p><i>Netwerken</i> Zet e-mailnieuwsbrieven in om partners en andere stakeholders te informeren Zet sociale media in om het centrum te promoten bij (potentiële) partners en andere stakeholders</p>	<p>Kan een contentkalender creëren voor e-mail- en / of socialmediacampagnes, aansluitend op lokale events. Kan berichten plaatsen op sociale media en / of e-mailnieuwsbrieven maken, waarbij de offline en online uitstraling van de organisatie op elkaar afgestemd worden. Kan de prestaties rapporteren van de e-mail- en / of socialmediacampagnes.</p>	<p>Verkopen via sociale media</p> <p>E-mailmarketing voor MKB</p>



Interieuradviseur

Toevoegingen *digital* gebundeld

BCP Interieuradviseur – aanvulling <i>digital</i> bij rol 3. Interieurexpert		
Competentie	Kennis en vaardigheden	Beschikbaar online lesmateriaal
<p><i>Ondernemen</i> Zet sociale media en e-mailnieuwsbrieven in voor promotie door het tonen van de expertise en de projecten van de organisatie. Zet online communicatie- en verkoopkanalen zo in dat hij (potentiële) klanten in elke fase van de customer journey aanspreekt. Creëert en bewaakt een uniforme klantervaring via de online en de offline kanalen van de organisatie.</p>	<p>kennis van de online customer journey kennis van e-com wet- en regelgeving kennis van het benutten van e-mail en sociale media voor commerciële doeleinden kan de klantbehoefte in elke fase van de customer journey vertalen naar een effectieve online boodschap kan berichten plaatsen op sociale media en / of e-mailnieuwsbrieven maken, waarbij de offline en online uitstraling van de organisatie op elkaar afgestemd worden</p>	<p>Customer Journey E-commerce wet- en regelgeving Online sturen op meer winkelbezoek Omnichannel retail</p>
<p><i>Analyseren</i> Heeft inzicht in het businessmodel van een omnichannel retailorganisatie. Monitort review-websites en geeft relevante informatie over klantervaringen en -behoeften door aan zijn leidinggevende en / of collega's Test en meet socialmedia- en e-mailmarketingcampagnes en doet verbetervoorstellen.</p>	<p>kennis van (het businessmodel van) omnichannel retail kan de klantbehoefte in elke fase van de customer journey vertalen naar een effectieve online boodschap kan berichten plaatsen op sociale media en / of e-mailnieuwsbrieven maken, waarbij de offline en online uitstraling van de organisatie op elkaar afgestemd worden kan de prestaties rapporteren van de e-mail- en / of socialmediacampagnes en verbetervoorstellen doen kan review-websites monitoren en relevante resultaten doorgeven aan zijn team en / of leidinggevende</p>	<p>Omnichannel retail Digital analytics Verkopen via sociale media E-mailmarketing voor MKB</p>



Junior accountmanager

Toevoegingen *digital* gebundeld

BCP Junior accountmanager – aanvulling <i>digital</i> bij rol 3. Commercieel beleidsondersteuner		
Competentie	Kennis en vaardigheden	Beschikbaar online lesmateriaal
<p><i>Ondernemen</i> Zet online kanalen zo in dat hij (potentiële) klanten in elke fase van de customer journey aanspreekt Creëert en bewaakt een uniforme klantervaring via de online en de offline kanalen van de organisatie</p>	<p>Kennis van de online customer journey Kennis van e-commerce wet- en regelgeving Kan de klantbehoefte in elke fase van de customer journey vertalen naar een effectieve online boodschap Kan de offline en online boodschap en uitstraling van de organisatie op elkaar afstemmen</p>	<p>Customer Journey E-commerce wet- en regelgeving Online sturen op meer winkelbezoek Omnichannel retail B2B-webshop</p>
<p><i>Analyseren</i> Heeft inzicht in het businessmodel van een omnichannel retailorganisatie Test, meet en optimaliseert binnen gegeven kaders de e-commercekanalen van de omnichannel retailorganisatie Test en meet e-mailmarketingcampagnes en doet verbetervoorstellen</p>	<p>Kan binnen gegeven kaders de prestaties rapporteren van het online verkoopkanaal en de socialmediakanalen Kan de prestaties van een e-mailcampagne meten en verbetervoorstellen doen</p>	<p>Omnichannel retail Digital analytics Verkopen via sociale media E-mailmarketing voor MKB</p>