

Opleiding Filiaalmanager

Kwalificatieniveau MBO-4

Beroepstypering

De filiaalmanager begeleidt en coördineert alle werkzaamheden binnen de vestiging. Hij is verantwoordelijk voor alles in en om het bedrijf en bewaakt het imago van de vestiging.

Hij is verantwoordelijk voor het behalen van een geprognosticeerde omzet binnen de beschikbaar gestelde budgetten en neemt dus allerlei beslissingen om die omzet te behalen.

Om de omzetten te behalen voert hij beleidsmatige taken uit op het gebied van commercie, financiën en personeel. Het is daarbij belangrijk dat hij het beleid van de centrale organisatie naar de eigen situatie vertaalt.

De filiaalmanager is klantgericht, sociaalvaardig, ondernemend, representatief en assertief. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. De filiaalmanager laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, collega's en leidinggevenden. Verder moet de manager handel prioriteiten stellen wanneer de werkzaamheden daarom vragen: hij neemt hierbij de beslissing om werkzaamheden te delegeren, zelf oplossingen te verzinnen of hulp in te roepen van het hoofdkantoor/de centrale organisatie. In het kader van zijn leidinggevende aspecten is het belangrijk dat de filiaalmanager oog heeft voor het individu, maar ook het belang van het team danwel de organisatie in ogenschouw neemt bij beslissingen op het personele vlak.

Kerntaken en Werkprocessen vormen de basis van de opleiding

Het opleidingsprogramma is gebaseerd op de volgende vastgestelde kerntaken en werkprocessen van het beroep Filiaalmanager:

- 1) "Voert commercieel, financieel en personeelsbeleid uit van de organisatie"
 - vertaalt beleidsplannen naar eigen situatie; bewaakt beleid en doet verbetervoorstellen;
 - analyseert en interpreteert de verkoopcijfers; bewaakt de financiële situatie en rapporteert;
 - bouwt externe relaties op en onderhoudt deze;
 - bepaalt personeelsbehoefte conform de organisatiestructuur; werft en selecteert ;
 - begeleidt medewerkers bij het functioneren in het beroep en organiseert hun ontwikkeling;
 - organiseert en leidt werkoverleg.
- 2) "Beheert goederenstroom en voorraad"
 - geeft leiding aan en begeleidt het team bij ontvangst en verwerking van goederen;
 - beheert goederenontvangst en –opslag;
 - beheert artikelpresentaties; bewaakt de voorraad en bestelt;
 - beheert verzorging van verkoopruimte en opslagruimte.
- 3) "Geeft leiding aan en begeleidt het team bij verkoopactiviteiten"
 - geeft leiding aan en begeleidt het team bij verkoopactiviteiten en voert deze ook zelf uit;
 - levert branchespecifiek maatwerk en plaatst een bestelling voor de klant;
 - handelt klachten af.
- 4) "Coördineert de verkoopafhandeling en voert deze uit"
 - geeft leiding aan en begeleidt het team bij de verkoopafhandeling en voert dit ook zelf uit;
 - beheert het afrekenstelsel, sluit dit af en verzorgt de administratie daarvan

Competentieontwikkeling

Omdat deze opleiding sterk gericht is op het daadwerkelijk functioneren van de filiaalmanager in de beroepspraktijk wordt binnen deze opleiding ruim aandacht besteed aan het ontwikkelen van voor dit beroep relevante competenties:

- beslissen en activiteiten initiëren
- ondernemend en commercieel handelen
- klantgericht handelen
- presenteren
- vakdeskundigheid toepassen
- instructies en procedures opvolgen
- kwaliteit leveren
- plannen en organiseren
- creëren en innoveren
- formuleren, analyseren en rapporteren
- aansturen en begeleiden
- samenwerken en overleggen

Kennis en vaardigheden

Kennis en vaardigheden zijn en blijven uiterst belangrijk. Ze krijgen echter een functie in directe relatie tot het handelen als beroepsbeoefenaar. Door uit te gaan van de praktijk leert de deelnemer ontdekken en bepalen welke kennis en vaardigheden van belang zijn voor een goede beroepsuitoefening. Vervolgens worden de van belangzijnde kennis en vaardigheden op het juiste moment ingebracht of aangesproken.

Eerder verworven competenties

Deelnemers met relevante praktijkervaring kunnen het traject starten met een individueel onderzoek naar hun eerder verworven competenties (EVC). De ervaring leert dat de EVC-procedure veelal resulteert in toekenning van substantiële vrijstellingen voor onderdelen van het opleidingsprogramma. Na een EVC-procedure worden deelnemers versneld opgeleid tot het gewenste kwalificatieniveau.

Algemeen

De opleidingsduur is doorgaans 2 jaar. Voor deelnemers met relevante ervaring kan dit sterk verkort worden via de EVC-procedure. Per half jaar worden er gemiddeld 8 cursusbijeenkomsten belegd; indien gewenst in-company. De diverse gehanteerde werkvormen zijn vooral gericht op de (door)ontwikkeling van de nodige competenties voor het beroep waarvoor men opgeleid wordt. De bijeenkomsten hebben het karakter van een training. Van de deelnemers wordt dan ook een actieve deelname verlangd. Omdat er opgeleid wordt "binnen" de uitoefening van de functie wordt er bij de aanpak zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de aanwezige kennis en inzichten bij de deelnemers. Het didactische concept voor de trainingdagen wordt hierop afgestemd.

Bedrijfsgericht

De inbreng van het bedrijf vormt een belangrijk aspect van de bedrijfsgerichte inkleuring van het traject. In overleg met het Da Vinci College kan er tijdens de trainingdagen ruimte gereserveerd worden voor gastsprekers uit het eigen bedrijf. Integratie met interne bedrijfscursussen behoort tevens tot de mogelijkheden. Ter voorbereiding op een bedrijfsgerichte inkleuring van het programma lopen de trainer(s) van Da Vinci College stage bij de opdrachtgever.

Beroepspraktijkvorming.

Het gaat hierbij om specifiek voor de praktijk geformuleerde leerdoelen welke zoveel mogelijk geïntegreerd met de dagelijkse werkzaamheden worden behaald. De praktijkopleider, doorgaans de direct leidinggevende, is op de werkplek de aangewezen persoon om de deelnemer aan de hand van het programma te coachen. Bij aanvang van elk onderdeel zal aan de hand van een "nulmeting" vastgesteld worden welke zaken de deelnemer onder de knie heeft en welke er vervolgens nog inge oefend moeten worden. Deze "training on the job" biedt vele voordelen en kan geïntegreerd worden met periodieke functioneringsgesprekken. Deze opzet biedt de werkgever ook de mogelijkheid om zelf de accenten te leggen in het programma.

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met:

R.(Rob) N. van der Doorn

Afdeling Bedrijfsopleidingen Da Vinci College Dordrecht

Tel. nr. : 088- 657 27 29

Email: rvanderdoorn@davinci.nl

Alle informatie is onder voorbehoud van wijzigingen. Aan de informatie kunnen geen rechten ontleend worden.

