

Product	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Examen
Kassatrainer - Volledig	x	x	x	x	x	Examen Level 5
Kassatrainer - Basis	x	x	x			Examen Level 3
Kassatrainer - Vervolg				x	x	Examen Level 5
Kassatrainer - Verkoper	x	x	x	x	x	Examen Verkoper (MBO niveau 2)
Kassatrainer - Verkoopsspecialist	x	x	x	x	x	Examen Verkoopsspecialist / Eerste Verkoper (MBO niveau 3)
Kassatrainer - Manager retail	x	x	x	x	x	Examen Manager retail / Ondernemer Retail (MBO niveau 4)

Module	Aantal lesuren	Onderwerp	Oefening	Inhoud
Introductie		Uitleg simulatieomgeving	Uitleg simulatieomgeving	Introductie. Uitleg werking simulatie en opbouw van de training.
Level 1	1	Introductie level 1	Introductie level 1	Korte toelichting op wat in dit level aan bod komt.
		Begin van je dienst	Begin van je dienst	Uitleg belang juiste persoonlijke presentatie en op orde maken kassa omgeving. Oefenen met aanmelden met personeelspas / wachtwoord.
		Basisprocedure	Basisprocedure	Meest eenvoudige klantafhandeling. Oefenen met klant begroeten, registreren klantenkaart, scannen en deactiveren artikelen, tasje aanbieden en afrekenen, artikelen in tas doen, totaalbedrag noemen incl. stimuleren PIN betaling, PIN betaling afhandelen, afscheid nemen.
		Contante betalingen	Contante betalingen	Eenvoudige contante betaling. Oefenen met geld van klant aannemen en apart leggen, wisselgeld verzamelen, wisselgeld teruggeven met doortelmethode, geld opbergen, kassalade sluiten.
		Einde van je dienst	Einde van je dienst	Uitleg belang kassa veilig achterlaten. Oefenen met afmelden.
		Test your Skills: level 1	Test your Skills: level 1	Diagnostische toets waarin alle zaken uit dit level langs komen. Aan het eind van de test krijgt leerling scores te zien op leerdoelen met tips voor verbetering.
Level 2	2	Introductie level 2	Introductie level 2	Korte toelichting op wat in dit level aan bod komt.
		Contante betalingen	Contante betalingen	Uitbreiding contante betalingen. Oefenen met echtheidscontrole van biljetten, wisselgeld verzamelen & teruggeven bij lastiger bedragen.
		Artikelen registreren	Handmatig registreren	Uitleg EAN codes. Oefenen met handmatig invoeren van EAN code.
			Ontbrekende barcode	Oefenen met registreren van artikelen waarvan prijskaartje ontbreekt door collega te vragen om een vervangend artikel te brengen.
			Artikelen met bijzondere voorwaarden	Uitleg belang kassabon en ruil- en retourvoorwaarden. Oefenen met informeren over speciale garantievoorwaarden bij elektronische apparatuur.
		Betaalvormen	Betalen met cadeaukaarten	Betalen met elektronische cadeaukaarten (met saldo). Oefenen met invoeren betaling en informeren over resterend saldo.
			Betalen met cadeaubonnen	Betalen met papieren cadeaubonnen. Oefenen met invoeren betaling en opbergen waardepapieren. Oefenen met combinatie van verschillende betaalmiddelen.
			Betalen met tegoedbonnen	Betalen met tegoedbonnen. Oefenen met invoeren betaling en opbergen waardepapieren. Oefenen met combinatie van verschillende betaalmiddelen.
		Correcties en uitzonderingen	Registratie ongedaan maken	Uitleg correctie mogelijkheden. Oefenen met corrigeren laatste registratie.
			Een artikel verwijderen	Uitleg correctie mogelijkheden. Oefenen met verwijderen geregistreerd artikel.
			Omgaan met klachten	Uitleg juiste omgang met klachten. Oefenen met klacht beantwoorden en hulp van leidinggevende inroepen.
		Challenge: Wisselgeld	Challenge: Wisselgeld	Challenge waarin leerling moet proberen zo goed mogelijk wisselgeld moet teruggeven, en zo efficiënt mogelijk kleingeld bij moet vragen. Er wordt hierop geen directe feedback gegeven door de coach maar aan het eind van de challenge krijgt de leerling scores te zien met tips voor verbetering.
		Test your Skills: level 2	Test your Skills: level 2	Diagnostische toets waarin alle zaken uit dit level langs komen. Aan het eind van de test krijgt leerling scores te zien op leerdoelen met tips voor verbetering.
Level 3	2	Introductie level 3	Introductie level 3	Korte toelichting op wat in dit level aan bod komt.
		Veilig omgaan met geld	Afroken	Uitleg belang veilig omgaan met geld, uitleg afroomregels. Oefenen met tijdig afroken van het teveel aan geld in de kassalade.
			Vals geld	Uitleg belang echtheidscontrole. Oefenen met het op de juiste manier aanspreken van de klant bij verdachte biljetten en oplossen van situatie.
		Artikelen registreren	Artikelen opzoeken	Uitleg zoekmogelijkheden op de kassa, uitleg artikelstructuur. Oefenen met verschillende manieren om niet scanbare artikelen op te zoeken op de kassa.
			Verkoop cadeaukaart	Uitleg elektronische cadeaukaarten (met saldo). Oefenen met registreren kaart, opwaarderen saldo en activeren van de kaart. Oefenen met klant op de juiste manier informeren.
		Acties en kortingen	Kortingsacties	Uitleg automatische kortingen (1 + 1 gratis en korting met bon). Oefenen met registreren artikelen en kortingsbonnen.
			Afgeprijsde artikelen	Uitleg afgeprijsde artikelen (stickerkorting). Oefenen met invoeren van korting.
			Handmatige korting	Uitleg handmatige kortingen (showmodel). Oefenen met toestemming vragen van leidinggevende, autorisatie op de kassa en invoeren korting.
		Service verlenen	Nieuwe loyalty klant	Uitleg loyalty programma. Oefenen met promoten van het loyalty programma en registratie nieuwe klantenkaart.
			Klanten informeren	Uitleg klanten informeren aan de kassa. Oefenen met het beantwoorden van klantvragen (informatie over een artikel en saldo op de cadeaukaart).
		Betaalvormen	Betalen met punten	Uitleg loyalty programma (punten sparen). Oefenen met klant attenderen op gespaarde punten, en invoeren van een betaling met punten. Oefenen met combinatie van verschillende betaalmiddelen.

Module	Aantal lesuren	Onderwerp	Oefening	Inhoud
			Contant en pin	Oefenen met invoeren van een gedeeltelijke contante betaling.
		Betaalproblemen oplossen	Geen geld meegenomen	Uitleg juiste manier oplossen van problemen met afrekenen. Oefenen met verschillende oplossingsmogelijkheden; transactie afbreken en transactie in de wacht zetten.
			Onvoldoende saldo	Uitleg juiste manier omgaan met vervelende situaties bij betalen. Oefenen met juiste manier oplossen van mislukte PIN betaling.
		Challenge: Klantgerichtheid	Challenge: Klantgerichtheid	Challenge waarin leerling moet proberen zo klantgericht moet handelen. Situaties; attenderen op persoonlijk geschenk, attenderen op niet gepersonaliseerde klantenkaart, attenderen op gespaarde punten, aanbieden gratis promotie artikel, aanbieden eco tas voor milieubewuste klanten, aanbieden bijverkoop artikelen. Er wordt hierop geen directe feedback gegeven door de coach maar aan het eind van de challenge krijgt de leerling scores te zien met tips voor verbetering.
		Test your Skills: level 3	Test your Skills: level 3	Diagnostische toets waarin alle zaken uit dit level langs komen. Aan het eind van de test krijgt leerling scores te zien op leerdoelen met tips voor verbetering.
Level 4	2	Introductie level 4	Introductie level 4	Korte toelichting op wat in dit level aan bod komt. Vanaf level 4 zit de leerling in de rol van Eerste Verkoper. De kassa zit in een hoger autorisatieniveau (functies ontgrendeld) en de leerling krijgt meer verantwoordelijkheden.
		Begin van de dag	Begin van de dag	Uitleg systeem met kassalades. Uitleg over juiste hoeveelheid wisselgeld in de kassalade. Oefenen met begin van de dagtelling en invoeren geldtelling op de kassa. Oefenen met ondertekenen en opbergen bewijsstukken.
		Acties & Kortingen	Personeelskorting	Uitleg personeelskorting. Oefenen met registreren van personeelskorting.
			Handmatige kortingen	Uitleg voorwaarden en richtlijnen voor verlenen van kortingen. Oefenen met zelfstandig (zonder autorisatie) invoeren van handmatige kortingen.
		Speciale situaties	BTW bon uitprinten	Uitleg BTW bonnen voor zakelijke klanten. Oefenen met het afdrukken van een BTW bon met klantgegevens.
			Loyalty kaart vergeten	Oefenen met het opzoeken en registreren van klanten op de kassa.
		Ruilen en retouren	Ruilen	Retourname met ruilen. Uitleg retourmogelijkheden en -voorwaarden. Oefenen met het omruilen van een artikel. Oefenen met controleren voorwaarden en ondertekenen / opbergen kopiebon.
			Retour met geld terug	Retourname zonder aankoop. Oefenen met retourname en teruggeven van retourbedrag via contant. Oefenen met terugstorting via retourpinnen.
		Klantbestellingen	Bestelling plaatsen	Uitleg klantbestellingen. Oefenen met invoeren van klantbestelling en afhandelen van de aanbetaling.
			Bestelling ophalen en afrekenen	Oefenen met het ophalen van een klantbestelling, oefenen met afrekenen resterend te betalen bedrag.
		Challenge: Fraude en derving	Challenge: Fraude en derving	Challenge waarin leerling moet proberen zo goed mogelijk fraude aan de kassa moet voorkomen. Situaties: verstopte artikelen en verwisselde prijskaartjes, en klanten hierop aanspreken zonder te beschuldigen. Er wordt hierop geen directe feedback gegeven door de coach maar aan het eind van de challenge krijgt de leerling scores te zien met tips voor verbetering.
		Einde van de dag	Einde van de dag	Uitleg dagafsluiting met telling geld en waardepapieren. Oefenen met invoeren geldtelling. Oefenen met ondertekenen en opbergen bewijsstukken.
		Test your Skills: level 4	Test your Skills: level 4	Diagnostische toets waarin alle zaken uit dit level langs komen. Aan het eind van de test krijgt leerling scores te zien op leerdoelen met tips voor verbetering.
Level 5	2	Introductie level 5	Introductie level 5	Korte toelichting op wat in dit level aan bod komt.
		Financiële procedures	Wisselgeld aanvullen	Oefenen met aanvullen wisselgeld, en zorgen dat de administratie van de geldlade blijft kloppen. Oefenen met ondertekenen en opbergen bewijsstukken.
			Uitgaven uit de kassa	Uitleg voorschieten en betalen winkelaankopen met geld uit de kassa. Oefenen met geven voorschot en registreren van uitgaven. Oefenen met ondertekenen en opbergen bewijsstukken.
			Kasverschillen	Uitleg omgaan met kasverschillen. Oefenen met controleren collega en vragen om hertelling bij kasverschillen. Oefenen met ondertekenen en opbergen bewijsstukken.
			Bankafdracht	Uitleg geldstroom (kassa, kluis, bank). Oefenen met voorbereiden en invoeren van een bankstorting. Oefenen met ondertekenen en opbergen bewijsstukken.
		Richtlijnen en voorwaarden	Richtlijnen en voorwaarden	Uitleg richtlijnen en voorwaarden bij bijzondere situaties. Oefenen met controleren van retourvoorwaarden, retourname zonder bon en op juiste manier klant informeren wanneer retour niet toegestaan is. Oefenen met ophalen van klantbestelling zonder bewijs van aanbetaling (met identiteitscontrole).
		Challenge: Omgaan met klachten	Challenge: Omgaan met klachten	Challenge waarin leerling moet proberen zo goed mogelijk moet reageren op klachten en deze zelfstandig op moet lossen. Situaties; klacht over niet verleende korting, over niet gekregen promotie en over verkeerd geregistreerde prijs. Er wordt hierop geen directe feedback gegeven door de coach maar aan het eind van de challenge krijgt de leerling scores te zien met tips voor verbetering.

Module	Aantal lesuren	Onderwerp	Oefening	Inhoud
		Challenge: Omgaan met stress	Challenge: Omgaan met stress	Challenge waarin leerling moet proberen de klanten zo snel mogelijk te helpen zonder fouten te maken. Er zijn stres verhogende situaties zoals klanten die ongeduldig worden, een rij die zich vormt en de telefoon die overgaat tijdens registratie of het teruggeven van wisselgeld. Na de challenge krijgt de leerling een score op tempo en op zorgvuldigheid, beide moeten voldoende zijn.
		Test your Skills: level 5	Test your Skills: level 5	Diagnostische toets waarin alle zaken uit dit level langs komen. Aan het eind van de test krijgt leerling scores te zien op leerdoelen met tips voor verbetering.
Examens				
Examen level 3	1			Examen voor leerlingen die alleen level 1 t/m 3 afronden. In het examen komen alle situaties uit deze levels aan bod. Aan het eind krijgt de leerling de uitslag van het examen te zien inclusief scores op de leerdoelen.
Examen level 5	2			Examen voor leerlingen die level 1 t/m 5 afronden. In het examen komen alle situaties uit deze levels aan bod. Het examen bestaat uit 2 delen. Aan het eind van elk deel krijgt de leerling het resultaat te zien inclusief scores op de leerdoelen. Aan het eind van het laatste deel krijgt de leerling de uitslag van het examen te zien.
Examen Verkoper	2			Examen voor leerlingen van de MBO opleiding Verkoper niveau 2 (Basisdeel 1 kerntaak 2, werkprocessen 5, 6 en 7). Dit examen geeft vrijstelling voor de proeven van bekwaamheid. De leerling moet level 1 t/m 5 afgerond hebben. In het examen komen alle situaties uit deze levels aan bod. Het examen bestaat uit 3 delen (corresponderend met de werkprocessen). Aan het eind van elk deel krijgt de leerling het resultaat te zien inclusief scores op de leerdoelen. Aan het eind van het laatste deel krijgt de leerling de uitslag van het examen te zien.
Examen Eerste Verkoper	2			Examen voor leerlingen van de MBO opleiding Eerste Verkoper niveau 3 (Profieldeel 2 kerntaak 1, werkprocessen 3 en 4) en Verkoopsspecialist niveau 3 (Profieldeel 1 kerntaak 1, werkprocessen 3 en 4). Dit examen geeft vrijstelling voor de proeven van bekwaamheid. De leerling moet level 1 t/m 5 afgerond hebben. In het examen komen alle situaties uit deze levels aan bod. Het examen bestaat uit 2 delen (corresponderend met de werkprocessen). Aan het eind van elk deel krijgt de leerling het resultaat te zien inclusief scores op de leerdoelen. Aan het eind van het laatste deel krijgt de leerling de uitslag van het examen te zien.
Examen Manager Retail	2			Examen voor leerlingen van de MBO opleiding Manager Retail niveau 4 (Basisdeel 2 kerntaak 2, werkprocessen 4 en 5) en Ondernemer Retail niveau 4 (Basisdeel 1 kerntaak 5, werkproces 5). Dit examen geeft vrijstelling voor de proeven van bekwaamheid. De leerling moet level 1 t/m 5 afgerond hebben. In het examen komen alle situaties uit deze levels aan bod. Het examen bestaat uit 2 delen (corresponderend met de werkprocessen). Aan het eind van elk deel krijgt de leerling het resultaat te zien inclusief scores op de leerdoelen. Aan het eind van het laatste deel krijgt de leerling de uitslag van het examen te zien.
Examen Verkoper (2015)	2			Examen voor leerlingen van de MBO opleiding Verkoper niveau 2 (KD Verkoper 2015, Crebo 22142 93751 93752 93753, kerntaak 3). Dit examen geeft vrijstelling voor het praktijkexamen. De leerling moet level 1 t/m 5 afgerond hebben. In het examen komen alle situaties uit deze levels aan bod. Het examen bestaat uit 2 delen (corresponderend met de werkprocessen). Aan het eind van elk deel krijgt de leerling het resultaat te zien inclusief scores op de leerdoelen. Aan het eind van het laatste deel krijgt de leerling de uitslag van het examen te zien.