

# Dit document bevat de concept inhoudsopgaven van E&O P1 tot en met E&O P4

## Schooljaar 2024-2025

### Boeken | Bovenbouw | Profielmodulen

Titel	Boekcode	ISBN	Druk	Prijs
Retail & Styling*	E&O P1	978-94-002-3861-9	3	€ 36,50
Service & Sales*	E&O P2	978-94-002-3863-3	3	€ 36,50
Stock & Supplies*	E&O P3	978-94-002-3865-7	3	€ 36,50
Office & Support*	E&O P4	978-94-002-3867-1	4	€ 36,50

\* Verwacht: juni 2024

### Kennismaken?

Wil je meer weten over het profiel Economie & Ondernemen? Of heb je advies nodig bij het samenstellen van je boekenlijst? Wij helpen je graag!

**Tanja Mols**  
✉ t.mols@uitgeversgroep.nl  
☎ 073 613 03 09



of klik op de link [Uitgeversgroep](#) en ga naar de pagina over onze methode vmbo E&O

Versie 11 maart 2024

# Concept inhoudsopgave E&O P1 Retail & Styling

<b>DEEL A</b>	<b>THEORIE EN VERWERKING</b>	
HOOFDSTUK	1	Wereld van retail en styling
	1.1	Inleiding
	1.2	Doelstellingen
	1.3	Van klant naar medewerker
	1.4	Retail
	1.5	Styling
	1.6	Begrippen
HOOFDSTUK	2	Retailformule
	2.1	Inleiding
	2.2	Doelstellingen
	2.3	Retailformule, een aantal begrippen
	2.4	Belang van de formule
	2.5	Winkelvormen
	2.6	Begrippen
HOOFDSTUK	3	Producten en personeel
	3.1	Inleiding
	3.2	Doelstellingen
	3.3	Assortiment
	3.4	Merken
	3.5	Personeelsleden
	3.6	Begrippen
HOOFDSTUK	4	Prijs en plaats
	4.1	Inleiding
	4.2	Doelstellingen
	4.3	Inkoopprijs, verkoopprijs en consumentenprijs
	4.4	Prijsoorten
	4.5	Fysieke winkel en webshop
	4.6	Begrippen

HOOFDSTUK	5	Winkelinrichting en presentatie
	5.1	Inleiding
	5.2	Doelstellingen
	5.3	Buitenkant van de winkel
	5.4	Winkelindeling
	5.5	Inrichting en presentatie in de winkel
	5.6	Maken van een presentatie
	5.7	Begrippen

HOOFDSTUK	6	Promotie
	6.1	Inleiding
	6.2	Doelstellingen
	6.3	Huisstijl
	6.4	Verschillende soorten promotiemiddelen
	6.5	Promotiemateriaal maken
	6.6	Extra omzet door nevenactiviteiten
	6.7	Begrippen

## DEEL B PRAKTIJKOPDRACHTEN

Praktijkopdracht	1	Wereld van retail en styling
Praktijkopdracht	2	Retailformule
Praktijkopdracht	3	Producten en personeel
Praktijkopdracht	4	Prijs en plaats
Praktijkopdracht	5	Winkelinrichting en presentatie
Praktijkopdracht	6	Promotie
Praktijkopdracht	7	Bedenk je eigen winkel formule

# Concept inhoudsopgave E&O P2 Service & Sales

<b>DEEL A</b>	<b>THEORIE EN VERWERKING</b>	
HOOFDSTUK	1	Introductie op service & sales
	1.1	Inleiding
	1.2	Doelstellingen
	1.3	Betekenis van service
	1.4	Betekenis van sales
	1.5	Begrippen
HOOFDSTUK	2	Service voor, tijdens en na verkoop
	2.1	Inleiding
	2.2	Doelstellingen
	2.3	Voor en tijdens de verkoop
	2.4	Na de verkoop
	2.5	Vaardigheden en persoonlijke Eigenschappen
	2.6	Begrippen
HOOFDSTUK	3	Communicatie en sociale vaardigheden
	3.1	Inleiding
	3.2	Doelstellingen
	3.3	Bedrijfscultuur en etiquette
	3.4	Non-verbaal en verbaal
	3.5	Kwaliteit personeel en klant- Tevredenheid
	3.6	Begrippen
HOOFDSTUK	4	Klanten benaderen
	4.1	Inleiding
	4.2	Doelstellingen
	4.3	Soorten klanten
	4.4	Klanten benaderen
	4.5	Representatief
	4.6	Begrippen
HOOFDSTUK	5	Productkennis
	5.1	Inleiding
	5.2	Doelstellingen
	5.3	Praktische productkennis
	5.4	Commerciële productkennis
	5.5	Technische productkennis
	5.6	Begrippen

HOOFDSTUK	6	Verkoopgesprek
	6.1	Inleiding
	6.2	Doelstellingen
	6.3	Structuur van een verkoopgesprek
	6.4	Verkoopvaardigheden
	6.5	Begrijp de klant nog beter
	6.6	Omzet behouden en toe laten nemen
	6.7	Begrippen
HOOFDSTUK	7	Afrekenen
	7.1	Inleiding
	7.2	Doelstellingen
	7.3	Apparatuur
	7.4	Kassafuncties
	7.5	Vorbereiding kassa
	7.6	Betaalvormen
	7.7	Veiligheid
	7.8	Kassa opmaken
	7.9	Begrippen
HOOFDSTUK	8	Online verkoop van producten
	8.1	Inleiding
	8.2	Doelstellingen
	8.3	Productpresentatie
	8.4	Verkoopkanalen
	8.5	Klanten werven en behouden
	8.6	Algemene voorwaarden en overheidsregels
	8.7	Begrippen
<b>DEEL B</b>		<b>PRAKTIJKOPDRACHTEN</b>
Praktijkopdracht	1	Service & sales in het algemeen
Praktijkopdracht	2	Service voor, tijdens en na verkoop
Praktijkopdracht	3	Communicatie en sociale vaardigheden
Praktijkopdracht	4	Klanten benaderen
Praktijkopdracht	5	Productkennis
Praktijkopdracht	6	Verkoopgesprek
Praktijkopdracht	7	Afrekenen
Praktijkopdracht	8	Online verkoop van producten

# Concept inhoudsopgave E&O P3 Stock & Supplies

<b>DEEL A</b>	<b>THEORIE EN VERWERKING</b>	
HOOFDSTUK	1	Kennismaken met stock & supplies
	1.1	Inleiding
	1.2	Doelstellingen
	1.3	Betekenis van stock en supplies
	1.4	Bedrijven en beroepen
	1.4	Begrippen
HOOFDSTUK	2	Magazijn
	2.1	Inleiding
	2.2	Doelstellingen
	2.3	Open en gesloten magazijn
	2.4	Functies van het magazijn
	2.5	Transport- en hulpmiddelen
	2.6	Veiligheid
	2.7	Begrippen
HOOFDSTUK	3	Goederenontvangst en -opslag
	3.1	Inleiding
	3.2	Doelstellingen
	3.3	Goederenontvangst
	3.4	Controle
	3.5	Manco-, breuk- en teveellijst
	3.6	Goederen verwerken
	3.7	Goederenopslag
	3.8	Begrippen
HOOFDSTUK	4	Derving in het magazijn
	4.1	Inleiding
	4.2	Doelstellingen
	4.3	twee soorten derving
	4.4	Gevolgen van derving
	4.5	Maatregelen
	4.6	Begrippen
	4.7	Eindopdracht

HOOFDSTUK	5	Formulieren
	5.1	Inleiding
	5.2	Doelstellingen
	5.3	Documenten voor vervoer
	5.4	pakbon
	5.5	Retourbon
	5.6	Intern bestelformulier
	5.7	Begrippen
HOOFDSTUK	6	Verzamelen - verpakken - verzenden
	6.1	Inleiding
	6.2	Doelstellingen
	6.3	Pakken
	6.4	Verpakken
	6.5	Inpakken
	6.6	Verzendklaar maken
	6.6	Begrippen
	6.7	Eindopdracht
HOOFDSTUK	7	Voorraadbeheer
	7.1	Inleiding
	7.2	Doelstellingen
	7.3	Voorraadbegrippen
	7.5	Inventarisatie en voorraad berekenen
	7.4	Voorraad bestellen
	7.5	Begrippen
	7.6	Eindopdracht
<b>DEEL B</b>		<b>PRAKTIJKOPDRACHTEN</b>
Praktijkopdracht	1	Kennismaken met stock & supplies
Praktijkopdracht	2	Magazijn
Praktijkopdracht	3	Goederenontvangst en -opslag
Praktijkopdracht	4	Derving in het magazijn
Praktijkopdracht	5	Formulieren
Praktijkopdracht	6	Verzamelen - verpakken - verzenden
Praktijkopdracht	7	Voorraadbeheer

# Concept inhoudsopgave E&O P4 Office & support

<b>DEEL A</b>	<b>THEORIE EN VERWERKING</b>	
HOOFDSTUK	1	Kennismaken met office & support
	1.1	Inleiding
	1.2	Doelstellingen
	1.3	Frontoffice en backoffice
	1.4	Business services
	1.5	Office & management support
	1.6	Eigenschappen en vaardigheden
	1.6	Begrippen
	1.7	Eindopdracht
HOOFDSTUK	2	Klantcontact
	2.1	Inleiding
	2.2	Doelstellingen
	2.3	Receptie en baliewerkzaamheden
	2.4	Mondelinge communicatie
	2.5	Agendabeheer
	2.5	Begrippen
HOOFDSTUK	3	Schriftelijke communicatie
	3.1	Inleiding
	3.2	Doelstellingen
	3.3	Schriftelijke berichten
	3.4	Sociale media
	3.5	Brief opstellen *
	3.5	Begrippen
HOOFDSTUK	4	Vergaderen, organiseren en plannen
	4.1	Inleiding
	4.2	Doelstellingen
	4.3	Bijeenkomst regelen (notuleren* en actie en besluitenlijst*)
	4.4	Personeelsplanning
	4.5	Urenregistratie
	4.6	Office programma
	4.7	Overige ondersteunende werkzaamheden
	4.7	Begrippen



HOOFDSTUK	5	Administratieve ondersteuning
	5.1	Inleiding
	5.2	Doelstellingen
	5.3	Inkoop en verkoop
	5.4	Sorteren en archiveren
	5.5	Gegevens beheren
	5.6	Begrippen
HOOFDSTUK	6	Gegevensverwerking in tabellen en diagrammen
	6.1	Inleiding
	6.2	Doelstellingen
	6.3	Informatie voor het management
	6.4	Gegevens verzamelen
	6.5	Tabellen
	6.6	Diagrammen
	6.7	Indexcijfers**
	6.8	Begrippen
<b>DEEL B</b>	<b>PRAKTIJKOPDRACHTEN</b>	
Praktijkopdracht	1	Kennismaken met office & support
Praktijkopdracht	2	Klantcontact
Praktijkopdracht	3	Schriftelijke communicatie
Praktijkopdracht	4	Vergaderen, organiseren en plannen
Praktijkopdracht	5	Administratieve ondersteuning
Praktijkopdracht	6	Gegevensverwerking in tabellen en diagrammen