

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL A COMPETENTIEOPDRACHTEN

COMPETENTIEOPDRACHT	I	MARKETING	13
COMPETENTIEOPDRACHT	II	PROMOTIE	25

DEEL B MARKETING I

HOOFDSTUK	1	MARKETING EN COMMERCIE	37
	1.1.	Inleiding	37
	1.2.	Het nieuwe verkopen	38
	1.3.	Marketing	40
	1.4.	De marketinginstrumenten	43
	1.5.	Ben jij commercieel?	47
	1.6.	Wat is verkopen eigenlijk?	49
	1.7.	Begrippen	50
HOOFDSTUK	2	DE DOELGROEP: KLANT STAAT CENTRAAL	51
	2.1.	Inleiding	51
	2.2.	Soorten klanten	51
	2.3.	Onderzoek naar behoeften en wensen	53
	2.4.	Klantgericht handelen	56
	2.5.	Begrippen	58
HOOFDSTUK	3	DE BEDRIJFSFORMULE	59
	3.1.	Inleiding	59
	3.2.	De bedrijfsformule en het USP	60
	3.3.	De bedrijfsformule en de huisstijl	61
	3.4.	Begrippen	62
HOOFDSTUK	4	HET PRODUCT	63
	4.1.	Inleiding	63
	4.2.	Het product	64
	4.3.	Assortiment	66
	4.4.	Begrippen	74
HOOFDSTUK	5	DE PRIJS	75
	5.1.	Inleiding	75
	5.2.	De prijsstelling op lange en korte termijn	76
	5.3.	De prijsstelling op lange termijn	77
	5.4.	De prijsstelling op korte termijn	83
	5.5.	Begrippen	86
HOOFDSTUK	6	PROMOTIE	87
	6.1.	Inleiding	87
	6.2.	De promotie	87
	6.3.	Reclame	89
	6.4.	Public relations	91
	6.5.	Sales promotion	92
	6.6.	Persoonlijke verkoop	95
	6.7.	Begrippen	98

HOOFDSTUK	7	PLAATS	99
	7.1.	Inleiding	99
	7.2.	De fysieke vestigingsplaats	100
	7.3.	De digitale vestigingsplaats	102
	7.4.	Begrippen	104
HOOFDSTUK	8	PHYSICAL DISTRIBUTION	105
	8.1.	Inleiding	105
	8.2.	Soorten distributiekkanalen	105
	8.3.	Internet als distributiekanaal	106
	8.4.	Koppeling fysieke met digitale distributie	107
	8.5.	Begrippen	108
HOOFDSTUK	9	HET PERSONEEL	109
	9.1.	Inleiding	109
	9.2.	Basisprincipes van dienstverlenend personeel	109
	9.3.	Begrippen	110
DEEL C		MARKETING II	
HOOFDSTUK	10	HET PROMOTIEPLAN	113
	10.1.	Inleiding	113
	10.2.	Herhaling marketing en promotie	113
	10.3.	Het minipromotieplan	118
	10.4.	De situatieschets ofwel SWOT-analyse	118
	10.5.	De doelstelling (wat wil je bereiken?)	119
	10.6.	De strategische boodschap	124
	10.7.	De middelen	126
	10.8.	Actieplan	129
	10.9.	De evaluatie/ het resultaat	130
	10.10.	Poster	131
	10.11.	Speeddate of elevator pitch	132
	10.12.	Begrippen	133