

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL A THEORIE EN VERWERKING

HOOFDSTUK	1	PARTS- /BALIEMEDEWERKER	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	Doelstellingen	13
	1.3.	Waar werk je?	14
	1.4.	Wat moet je kunnen?	17
	1.5.	Wat doe je?	22
	1.6.	Arbo en werkplek	26
	1.7.	Begrippen	50
	1.8.	Eindopdracht	51
HOOFDSTUK	2	COMMUNICATIE	55
	2.1.	Inleiding	55
	2.2.	Doelstellingen	55
	2.3.	Wat is communicatie?	56
	2.4.	Aspecten van communicatie	58
	2.5.	Communicatiemiddelen	63
	2.6.	Het telefoongesprek	66
	2.7.	Telefoonalfabet	71
	2.8.	Telefoonmemo	72
	2.9.	Begrippen	75
	2.10.	Eindopdracht	76
HOOFDSTUK	3	VERKOOP	79
	3.1.	Inleiding	79
	3.2.	Doelstellingen	79
	3.3.	Het verkoopgesprek	80
	3.4.	Fase 1 - inventariseert behoefte van de klant	82
	3.5.	Fase 2 - adviseert de klant en doet een voorstel/ aanbod	87
	3.6.	Fase 3 - rondt verkoop (administratief) af	92
	3.7.	Begrippen	96
	3.8.	Eindopdracht	97

HOOFDSTUK	4	SERVICE	99
	4.1.	Inleiding	99
	4.2.	Doelstellingen	99
	4.3.	Wat is klantenservice?	100
	4.4.	Hoe word je een klantenservice superheld?	101
	4.5.	Begrippen	106
	4.6.	Eindopdracht	106
HOOFDSTUK	5	KLACHTEN	109
	5.1.	Inleiding	109
	5.2.	Doelstellingen	109
	5.3.	Soorten klachten	110
	5.4.	Stappenplan klachtenbehandeling	115
	5.5.	Begrippen	120
	5.6.	Eindopdracht	120
HOOFDSTUK	6	ADMINISTRATIE: FORMULIEREN	123
	6.1.	Inleiding	123
	6.2.	Doelstellingen	123
	6.3.	Ordenen en archiveren (opbergen) van formulieren	123
	6.4.	Ordenen en rangschikken (snel opzoeken)	130
	6.5.	Verkoopformulieren	134
	6.6.	Inkoopformulieren	151
	6.7.	Registreren van formulierenstroom (offerteregister)	154
	6.8.	Begrippen	156
	6.9.	Eindopdracht	158

DEEL B PRAKTIJKOPDRACHTEN

Praktijkopdracht 1	Service	161
Praktijkopdracht 2	Verkoopgesprek	165