

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	BEROEPSOMSCHRIJVINGEN	11
	1.1	Inleiding	11
	1.2	Doelstellingen	11
	1.3	Een callcenter medewerker	11
	1.4	Een commercieel medewerker binnendienst	16
	1.5	Functie eisen voor beide beroepen	21
	1.6	Sturen op data	21
	1.7	Begrippen	25
	1.8	Eindopdracht	25
HOOFDSTUK	2	ONDERZOEK EN VOORSTEL	27
	2.1	Inleiding	27
	2.2	Doelstellingen	27
	2.3	Bedrijfssectoren	27
	2.4	Informatie en onderzoek	30
	2.5	Deskresearch	30
	2.6	Fieldresearch	34
	2.7	Data verwerking	38
	2.8	Begrippen	38
	2.9	Eindopdracht	39
HOOFDSTUK	3	HET VERKOOPTRAJECT	41
	3.1	Inleiding	41
	3.2	Doelstellingen	41
	3.3	Marktkennis	41
	3.4	Klantgericht en klantvriendelijk	41
	3.5	Telefonische acquisitie	45
	3.6	Offertes	48
	3.7	Begrippen	54
	3.8	Eindopdracht	54
HOOFDSTUK	4	RELATIEBEHEER EN WEBCARE	57
	4.1	Inleiding	57
	4.2	Doelstellingen	57
	4.3	Relatiebeheer	57
	4.4	Begrippen	61
	4.5	Eindopdracht	62
HOOFDSTUK	5	PRAKTIJKOPDRACHT	65
	5.1	Inleiding	65
	5.2	Eindopdracht	65
	5.3	Werkwijze	65
	5.4	Het bedrijf NCB vleestotaal BV	66
	5.5	Slagerijketen ‘Mager Mét’	67
	5.6	Deelopdrachten	67
	5.7	Bijlage 1 Consumenten segmentatie	68