

HOOFDSTUK	1	REKENVAARDIGHEDEN	11
	1.1.	Inleiding	11
	1.2.	Procent en promille	11
	1.3.	Maten en gewichten	12
	1.4.	Opdrachten	16
HOOFDSTUK	2	BRUTOWINSTOPLAG EN BRUTOWINSTMARGE	21
	2.1.	Inleiding	21
	2.2.	Kostprijs	21
	2.3.	Brutowinstopslag + nettoverkoop prijs	23
	2.4.	Brutowinstmarge + nettoverkoop prijs	26
	2.5.	BTW + brutoverkoop prijs	28
	2.6.	Omzet	30
HOOFDSTUK	3	INKOOPPRIJS EN VERKOOPPRIJS	33
	3.1.	Inkoop prijs per artikel: inkoop prijs en inkoop factuur prijs	33
	3.2.	Verkoop prijs per artikel: (netto)verkoop prijs & consumenten prijs	38
	3.3.	Van inkoop prijs naar consumenten prijs	47
	3.4.	Belasting	53
HOOFDSTUK	4	VOORRADEN	59
	4.1.	Inleiding	59
	4.2.	Het inkoop proces	59
	4.3.	Voorraad	69
	4.4.	Voorraad	75
	4.5.	Voorraad	75
	4.6.	De kosten van voorraad	76
	4.7.	Technische en economische voorraad	77
	4.8.	Voorraad beheer	80
	4.9.	Ordergrootte / bestelhoeveelheid	83
	4.10.	Samenvatting	87
HOOFDSTUK	5	RELATIEBEHEER EN ADMINISTRATIE	89
	5.1.	Inleiding	89
	5.2.	De onderneming en haar relaties	90
	5.3.	Hoofd administratie	92
	5.4.	Sub administratie	104
	5.5.	Kolommen balans	107

HOOFDSTUK	6	ADMINISTRATIE & RELATIEBEHEER	119
	6.1.	Inleiding	119
	6.2.	Klanteninformatie en het klantbeeld / CRM	119
	6.3.	Contactgegevens klanten/gasten	120
	6.4.	Zorgvuldig administratieve gegevens bij verkoop invoeren	123
	6.5.	Bedrijfsprocedure klachten en klanttevredenheid volgen	124
	6.6.	Verantwoording afleggen aan het management	127
	6.7.	Samenvatting	128
	6.8.	Opdrachten	129
HOOFDSTUK	7	BEDRIJFS- & VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN	135
	7.1.	Inleiding	135
	7.2.	Bedrijfsvoorschriften & veiligheidsvoorschriften	135
	7.3.	Facturatie en betalen	136
	7.4.	Contante verkoop en betalen	139
	7.5.	Debiteurenbeheer	139
	7.6.	Samenvatting	145
	7.7.	Opdrachten	146
	7.8.	Relatiebeheer en nauwkeurig werken	149