

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	KLANTCONTACT	11
	1.1.	Inleiding	11
	1.2.	Doelstellingen	11
	1.3.	Klantcontact en communicatie	12
	1.4.	Voorwaarden voor effectieve communicatie	17
	1.5.	Verkoopmethode	21
	1.6.	Verkooptechnieken	25
	1.7.	CRM	34
	1.8.	Klanteninformatie en het klantbeeld/CRM	39
	1.9.	Contactgegevens klanten/gasten	40
	1.10.	Zorgvuldig administratieve gegevens bij verkoop invoeren	42
	1.11.	Bedrijfsprocedure klachten en klanttevredenheid volgen	43
	1.12.	Verantwoording afleggen aan het management	47
	1.13.	AVG	48
	1.14.	Begrippen	56
	1.15.	Eindopdracht	58
HOOFDSTUK	2	KLACHTEN EN SERVICE	59
	2.1.	Inleiding	59
	2.2.	Doelstellingen	59
	2.3.	Oorzaken van klachten en wat doet een klacht met de klant	59
	2.4.	Omgaan met klachten	62
	2.5.	Klachtenmanagement	67
	2.6.	Serviceverlening	70
	2.7.	Begrippen	75
	2.8.	Eindopdracht	76
HOOFDSTUK	3	PRESENTATIE	77
	3.1.	Inleiding	77
	3.2.	Doelstellingen	77
	3.3.	Commercieel presenteren door bedrijven (branding)	78
	3.4.	Persoonlijk presenteren (personal branding)	83
	3.5.	Selectieproces beurzen	89
	3.6.	Doelstellingen voor een beursdeelname	90
	3.7.	Budget/financiën	91
	3.8.	Hoe wil je deelnemen?	93
	3.9.	Standbemanning	97
	3.10.	Marketing & promotie	100
	3.11.	Logistieke voorbereiding	101
	3.12.	Tijdens de beurs	101
	3.13.	Afbouw	102
	3.14.	Evaluatie	102
	3.15.	Herhalingsopdracht	103
	3.16.	Extra opdracht	104
	3.17.	Begrippen	107
	3.18.	Eindopdracht	109

HOOFDSTUK	4	PROMOTIE	111
	4.1.	Inleiding	111
	4.2.	Doelstellingen	111
	4.3.	Doelgroep	111
	4.4.	De boodschap	114
	4.5.	Het medium	123
	4.6.	Begrippen	136
	4.7.	Eindopdracht	138
HOOFDSTUK	5	E-COMMERCE EN WEBCARE	139
	5.1.	Inleiding	139
	5.2.	Doelstellingen	139
	5.3.	Marketing en E-commerce	139
	5.4.	Website	149
	5.5.	Webshop	155
	5.6.	Communiceren via social media	168
	5.7.	E-commerce: datamining en marketing	176
	5.8.	Begrippen	177
	5.9.	Eindopdracht	178