

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Meegroeien met innovaties, de markt en het assortiment	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Marketing	14
1.4 De productpresentatie	20
1.5 Het logistieke proces	22
1.6 Begeleiden, ondersteunen en instrueren van collega's	23
1.7 Begrippen	24
1.8 Eindopdracht	25
 Hoofdstuk 2 Retail en marketing	 27
2.1 Inleiding	27
2.2 Doelstellingen	27
2.3 Wat is marketing?	28
2.4 De marketingmix	37
2.5 Branding en positionering	48
2.6 Begrippen	51
2.7 Eindopdracht	52
 Hoofdstuk 3 Productpresentatie en visual merchandising	 57
3.1 Inleiding	57
3.2 Doelstellingen	57
3.3 Beïnvloeding van consumentengedrag	58
3.4 Visual merchandising	61
3.5 De productpresentatie	81
3.6 Begrippen	91
3.7 Eindopdracht	92
 Hoofdstuk 4 Duurzame retail	 95
4.1 Inleiding	95
4.2 Doelstellingen	95
4.3 Waarom verduurzaming belangrijk is	96
4.4 Recycling, upcycling en downcycling	100
4.5 Duurzaam verpakken	103
4.6 Voedselverspilling	107
4.7 Duurzaam winkelen... is dat mogelijk?	110
4.8 Begrippen	115
4.9 Eindopdrachten	116
 Hoofdstuk 5 Goederenstroom en voorraadbeheer	 117
5.1 Inleiding	117
5.2 Doelstellingen	117
5.3 Goederen-, geld- en informatiestromen	118
5.4 Logistiek en distributie	119
5.5 Goederenontvangst en goederenopslag	122
5.6 Voorraad van producten en voorraadadministratie	136
5.7 Bestellen van producten	140
5.8 Goederen retourneren	148
5.9 Begrippen	150
5.10 Eindopdracht	151

Hoofdstuk 6 Kwaliteitszorg in de organisatie	155
6.1 Inleiding	155
6.2 Doelstellingen	155
6.3 De organisatie	156
6.4 Leveren we wel de juiste kwaliteit?	160
6.5 Meten is weten... hoe is het gesteld in de omgeving van de organisatie?	167
6.6 Certificering en keurmerken	172
6.7 Begrippen	174
6.8 Eindopdrachten	175

Hoofdstuk 7 Wettelijke bepalingen in de retail	179
7.1 Inleiding	179
7.2 Doelstellingen	179
7.3 Inleiding in recht	180
7.4 De overeenkomst	186
7.5 Wet- en regelgeving	195
7.6 Branchegerichte wet- en regelgeving	208
7.7 Toezichthoudende instanties	210
7.8 Regelgeving op gemeentelijk niveau	211
7.9 Begrippen	212
7.10 Eindopdrachten	213

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit	219
Praktijkopdracht 2 BPV-opdracht: Een mooie, aantrekkelijke presentatie verkoopt	239
Praktijkopdracht 3 BPV-opdracht: Een gestroomlijnd logistiek proces	243