

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 0 De wereld van de commercie	13
0.1 Inleiding	13
0.2 Doelstellingen	13
0.3 Wat is een commerciële organisatie?	14
0.4 Basiskennis van de bedrijfskolom	15
0.5 Sectoren en bedrijfstakken	18
0.6 Missie en visie van een commerciële organisatie	20
0.7 Organisatiestructuur	21
0.8 Processen en procedures in een commerciële organisatie	22
0.9 Positie in de organisatie	23
0.10 Wat wordt er van jou verwacht als commercieel professional?	24
0.11 Begrippen	25
0.12 Eindopdracht	26
 Hoofdstuk 1 Marktpositie van de organisatie (W1)	 27
1.1 Inleiding	27
1.2 Doelstellingen	27
1.3 De juiste informatiebronnen	27
1.4 Data, analyse en informatie	31
1.5 Algemene verordening gegevensbescherming	32
1.6 Algemene onderzoeksmethoden	33
1.7 Marktonderzoeksproces	36
1.8 Wat zijn hypes en trends?	40
1.9 Conclusie trekken	42
1.10 Marktpositie	44
1.11 Concurrentiepositie	48
1.13 Begrippen	49
1.14 Eindopdracht	50
 Hoofdstuk 2 Analyseert de customer journey (W2)	 53
2.1 Inleiding	53
2.2 Doelstellingen	53
2.3 Wat is een customer journey?	53
2.4 Wat zijn de verschillen tussen B2B en B2C?	54
2.5 Persona's	55
2.6 Customer journey: 5 fasen in het koopproces	57
2.7 Hoe maak je een customer journey?	62
2.8 PDCA-cyclus	63
2.9 Begrippen	65
2.10 Eindopdracht	66

Hoofdstuk 3 Vertaalt trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen (W3)	67
3.1 Inleiding	67
3.2 Doelstellingen	67
3.3 Wat zijn ontwikkelingen?	67
3.4 Technologische en duurzame ontwikkelingen	69
3.5 Wat zijn commerciële kansen?	70
3.6 Brainstorm technieken	71
3.7 Van feiten naar kansen	72
3.8 Begrippen	74
3.9 Eindopdracht	74

Hoofdstuk 4 Brengt het commerciële aanbod van de onderneming in kaart (W4)	77
4.1 Inleiding	77
4.2 Doelstellingen	77
4.3 Van vraag naar aanbod en andersom	77
4.4 Verschil tussen een product en een dienst	79
4.5 Assortiment en indelingen	82
4.6 Waardepropositie	88
4.7 Hoe goed scoort mijn waardepropositie?	90
4.8 Prijsstelling	103
4.9 Wat is een verdienmodel?	109
4.10 Begrippen	110
4.11 Eindopdracht	112

Hoofdstuk 5 Doet voorstellen voor verkoop, marketing en/of marktbewerking (W5)	113
5.1 Inleiding	113
5.2 Doelstellingen	113
5.3 Wat is verkoop, marketing en marktbewerking?	113
5.4 Welke plek heeft marketing en sales in de customer journey?	115
5.5 SWOT-analyse van de customer journey	117
5.6 Doelstellingen van de customer journey	118
5.7 Plan van aanpak van de customer journey	120
5.8 Begrippen	121
5.9 Eindopdracht	121

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Padel PECAR!	125
Praktijkopdracht 2 Customer journey	137
Praktijkopdracht 3 BPV-opdracht	143

Deel C - Vaardigheidsopdrachten

Vaardigheidsopdracht 1.1 Communicatie is wat de ander met jouw boodschap doet	153
Vaardigheidsopdracht 1.2 Verbale communicatie en non-verbale communicatie	155
Vaardigheidsopdracht 1.3 Visitekaartje	157
Vaardigheidsopdracht 1.4 OLSD techniek	159