

Inhoudsopgave

BLZ

Introductie Voer een commercieel traject uit

11

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1	Bereid een commercieel traject voor (W1)	15
1.1	Inleiding	15
1.2	Doelstellingen	15
1.3	Commerciële doelen	16
1.4	Verkoopveld voor commerciële doelen	17
1.5	De customer journey	20
1.6	Basis communicatievaardigheden	22
1.7	Gesprekstechnieken	26
1.8	Communicatiemodel	31
1.9	Begrippen	34
1.10	Eindopdracht	35
Hoofdstuk 2	Acquireer klanten en/of opdrachten (W2)	39
2.1	Inleiding	39
2.2	Doelstellingen	39
2.3	Acquisitie	39
2.4	Communicatie-etiquette	43
2.5	Telefonisch afspraken maken	49
2.6	Begrippen	52
2.7	Eindopdracht	53
Hoofdstuk 3	Presenteer en profileer het commerciële aanbod van de onderneming (W3)	57
3.1	Inleiding	57
3.2	Doelstellingen	57
3.3	Presentatievaardigheden en -technieken	57
3.4	Het onderzoeken van de bekendheid en het imago van de onderneming	60
3.5	Begrippen	61
3.6	Eindopdracht	62
Hoofdstuk 4	Voer een verkoopgesprek (W4)	63
4.1	Inleiding	63
4.2	Doelstellingen	63
4.3	Het 4A-model	63
4.4	Aanvangsfase	65
4.5	Analysefase	69
4.6	Aanbodfase	73
4.7	Afsluitfase	78
4.8	Begrippen	88
4.9	Eindopdracht	89
Hoofdstuk 5	Doe klanten een commercieel aanbod (W5)	91
5.1	Inleiding	91
5.2	Doelstellingen	91
5.3	De inhoud van een offerte	91
5.4	Verschillende soorten offertes	92
5.5	Opbouw van een offerte	95
5.6	Leverings- en betalingsvoorwaarden	101
5.7	Begrippen	102
5.8	Eindopdracht	103

Hoofdstuk 6 Verzorg het interne ordertraject (W6)	107
6.1 Inleiding	107
6.2 Doelstellingen	107
6.3 De stap van overeenkomst naar order	107
6.4 Het interne ordertraject	108
6.5 Supply Chain Management	109
6.6 Betrokkenen bij het interne ordertraject	111
6.7 E-fulfilment	112
6.8 Logistiek	113
6.9 Transportkosten	114
6.10 Transport- en kredietverzekeringen	115
6.11 Leverings- en betalingscondities	117
6.12 Begrippen	118
6.13 Eindopdracht	119

Hoofdstuk 7 Voer aftersales uit (W7)	121
7.1 Inleiding	121
7.2 Doelstellingen	121
7.3 Aftersales	121
7.4 Klantenservice	122
7.5 Klachtenafhandeling	125
7.6 Verbetervoorstellen	127
7.7 Begrippen	128
7.8 Eindopdracht	129

Deel B - Praktijkopdracht

Praktijkopdracht 1: Contextvrije bpv-opdracht	133
--	------------

Deel C - Vaardigheidsopdrachten

Vaardigheidsopdracht 1: OLSD over vakantie	153
Vaardigheidsopdracht 2: Interview een sales professional	155
Vaardigheidsopdracht 3: Rollenspel cubics	157
Vaardigheidsopdracht 4: Rollenspel suit up	159
Vaardigheidsopdracht 5: Belscript too good to go	163
Vaardigheidsopdracht 6: Rollenspel too good to go	165
Vaardigheidsopdracht 7: Elevator pitch	169
Vaardigheidsopdracht 8: Pecha kucha	171
Vaardigheidsopdracht 9: IJsbreker en rdp	173
Vaardigheidsopdracht 10: Rollenspel vanesch verf	175
Vaardigheidsopdracht 11: Gewicht in de schaal	177
Vaardigheidsopdracht 12: Rollenspel firescreen brandschermen	179
Vaardigheidsopdracht 13: Verkopen als de beste	183
Vaardigheidsopdracht 14: KV-formule koffieleverancier	185
Vaardigheidsopdracht 15: Rollenspel koffiespeciaalzaak	187
Vaardigheidsopdracht 16: Ken je onderhandelingsstijl	189
Vaardigheidsopdracht 17: Rollenspel tweedehands auto	193
Vaardigheidsopdracht 18: Evaluatieformulier verkoopgesprek	195