

Inhoudsopgave

Introductie 'Voert 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 bepalen	16
1.4 Verkoopveld voor commerciële doelen	17
1.5 De customer journey	20
1.6 Basis communicatievaardigheden	21
1.7 Gesprekstechnieken	25
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 Voer een verkoopgesprek (W3)	57
3.1 Inleiding	57
3.2 Doelstellingen	57
3.3 Het 4A-model	57
3.4 Aanvangsfase	59
3.5 Analysefase	63
3.6 Aanbodfase	68
3.7 Afsluitfase	72
3.8 Begrippen	82
3.9 Eindopdracht	83
Hoofdstuk 4 Doe klanten een commercieel aanbod (W4)	85
4.1 Inleiding	85
4.2 Doelstellingen	85
4.3 De inhoud van een offerte	85
4.4 Verschillende soorten offertes	86
4.5 Opbouw van een offerte	89
4.6 Leverings- en betalingsvoorwaarden	95
4.7 Begrippen	96
4.8 Eindopdracht	97
Hoofdstuk 5 Verzorg het interne ordertraject (W5)	101
5.1 Inleiding	101
5.2 Doelstellingen	101
5.3 De stap van overeenkomst naar order	101
5.4 Het interne ordertraject	102
5.5 Supply Chain Management	103

5.6	Betrokkenen bij het interne ordertraject	105
5.7	E-fulfilment	106
5.8	Logistiek	106
5.9	Transportkosten	108
5.10	Transport- en kredietverzekeringen	109
5.11	Leverings- en betalingscondities	111
5.12	Begrippen	112
5.13	Eindopdracht	113

Hoofdstuk 6 Bereid de inkoop voor (W6) **115**

6.1	Inleiding	115
6.2	Doelstellingen	115
6.3	Het inkoopbeleid	115
6.4	Het inkoopproces	117
6.5	Het inkoopactiviteiten	119
6.6	Inkoopsystemen	121
6.7	Leveranciersselectie	122
6.8	Vendor rating en het gewogen-puntensysteem	127
6.9	Offertes beoordelen	132
6.10	Controleren van gemaakte zakelijke afspraken	133
6.11	Begrippen	135
6.12	Eindopdrachten	136

Hoofdstuk 7 Voer aftersales uit (W7) **139**

7.1	Inleiding	139
7.2	Doelstellingen	139
7.3	Aftersales	139
7.4	Klantenservice	140
7.5	Klachtenafhandeling: maak van een klacht een kans	143
7.6	Verbetervoorstellen	145
7.7	Begrippen	146
7.8	Eindopdracht	147

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Contextvrije bpv-opdracht	151
---	------------

Deel C Vaardigheidsopdrachten

Vaardigheidsopdracht 1 OLSD over vakantie	169
Vaardigheidsopdracht 2 Interview een sales professional	171
Vaardigheidsopdracht 3 Rollenspel Cubics	173
Vaardigheidsopdracht 4 Rollenspel Suit Up	175
Vaardigheidsopdracht 5 Belscript Too Good To Go	179
Vaardigheidsopdracht 6 Rollenspel Too Good To Go	181
Vaardigheidsopdracht 7 IJsbreker en RDP	185
Vaardigheidsopdracht 8 Rollenspel Vanesch Verf	187
Vaardigheidsopdracht 9 Gewicht in de schaal	189
Vaardigheidsopdracht 10 Rollenspel Firescreen brandschermen	191
Vaardigheidsopdracht 11 Verkopen als de beste	195
Vaardigheidsopdracht 12 KV-formule koffieleverancier	197
Vaardigheidsopdracht 13 Rollenspel koffiespecialzaak	199
Vaardigheidsopdracht 14 Ken je onderhandelingsstijl	201
Vaardigheidsopdracht 15 Rollenspel 2e hands auto	205
Vaardigheidsopdracht 16 Evaluatieformulier verkoopgesprek	207