

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Voert accountanalyses uit (W1)	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Verkoopveld	13
1.4 Account informatie verzamelen	17
1.5 Accountanalyse	20
1.6 Begrippen	28
1.7 Eindopdracht	29
 Hoofdstuk 2 Promoot en profileert de flexonderneming (W2)	 31
2.1 Inleiding	31
2.2 Doelstellingen	31
2.3 Opstellen van een promotieplan	31
2.4 Promotie van de onderneming	33
2.5 Evalueren van promotieactiviteiten	35
2.6 Verbeteren van het promotiebeleid	37
2.7 Begrippen	40
2.8 Eindopdracht	40
 Hoofdstuk 3 Verwerft nieuwe opdrachten en opdrachtgevers (W3)	 43
3.1 Inleiding	43
3.2 Doelstellingen	43
3.3 Werven van opdrachten en werkgevers	44
3.4 Verkoopveld voor commerciële doelen	45
3.5 Fase van de customer journey	48
3.6 Het verkoopgesprek begint met basis communicatievaardigheden	49
3.7 Gesprekstechnieken	53
3.8 Communicatiemodel	58
3.9 Begrippen	61
3.10 Eindopdracht	62
 Hoofdstuk 4 Voert aftersales uit (W4)	 67
4.1 Inleiding	67
4.2 Doelstellingen	67
4.3 Klantenservice	67
4.4 Maak van een klacht een kans	70
4.5 Verbetervoorstellen	73
4.6 Begrippen	74
4.7 Eindopdracht	75

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Voert accountanalyses uit	79
Praktijkopdracht 2 Promoot en profileert de flexonderneming	83
Praktijkopdracht 3 Verwerft nieuwe opdrachten en opdrachtgevers	87
Praktijkopdracht 4 Voert aftersales uit	91
Praktijkopdracht 5 Contextvrije opdracht	95

Deel C Vaardigheidsopdrachten

Vaardigheidsopdracht 1 OLSD over vakantie	109
Vaardigheidsopdracht 2 Interview een intercedent	111
Vaardigheidsopdracht 3 Rollenspel FlexTerra	113

Deel D Register

Register	117
----------	-----