

Inhoudsopgave

BLZ

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	107
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 Voer aftersales uit (W6)	115
6.1 Inleiding	115
6.2 Doelstellingen	115
6.3 Aftersales	115
6.4 Klantenservice	116
6.5 Klachtenafhandeling	119
6.6 Verbetervoorstellen	121
6.7 Begrippen	122
6.8 Eindopdracht	123

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Contextvrije bpv-opdracht	127
---	------------

Deel C - Vaardigheidsopdrachten

Vaardigheidsopdracht 1 OLDS over vakantie	145
Vaardigheidsopdracht 2 Interview een sales professional	147
Vaardigheidsopdracht 3 Rollenspel cubics	149
Vaardigheidsopdracht 4 Rollenspel suit up	151
Vaardigheidsopdracht 5 Belscript too good to go	155
Vaardigheidsopdracht 6 Rollenspel too good to go	157
Vaardigheidsopdracht 7 IJsbreker en rdp	161
Vaardigheidsopdracht 8 Rollenspel vanesch verf	163
Vaardigheidsopdracht 9 Gewicht in de schaal	165
Vaardigheidsopdracht 10 Rollenspel firescreen brandschermen	167
Vaardigheidsopdracht 11 Verkopen als de beste	171
Vaardigheidsopdracht 12 Kv-formule koffieleverancier	173
Vaardigheidsopdracht 13 Rollenspel koffiespecialzaak	175
Vaardigheidsopdracht 14 Ken je onderhandelingsstijl	177
Vaardigheidsopdracht 15 Rollenspel 2e hands auto	181
Vaardigheidsopdracht 16 Evaluatieformulier verkoopgesprek	183