

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Inleiding hospitality en verkoop	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	14
1.3 De retail-taak hospitality en verkoop	14
1.4 De beroepshouding van een retailmedewerker	19
1.5 Basisprincipes en eigenschappen retailmedewerkers	29
1.6 Retailberoepen	33
1.7 De klant en persona	36
1.8 De klantreis (customer journey)	42
1.9 Communicatie tijdens de klantreis	46
1.10 Retailformule en retailconcept	48
1.11 Retailconcept en het nieuwe verkopen	56
1.12 Voorbeelden van retailconcepten	60
1.13 Begrippen	66
1.14 Eindopdrachten	68
 Hoofdstuk 2 Ontvangen en begeleiden van de klant	 71
2.1 Inleiding	71
2.2 Doelstellingen	72
2.3 Het ontvangstmoment en omnichannel	72
2.4 Persoonlijke ontvangst	77
2.5 Telefonische ontvangst	83
2.6 Schriftelijke ontvangst	84
2.7 Digitale ontvangst	86
2.8 Werkhouding bij klantenontvangst	90
2.9 Klanttevredenheid	91
2.10 Het informatie- en adviesgesprek	94
2.11 Het klachtengesprek	99
2.12 Klachtenafhandeling	105
2.13 Begrippen	113
2.14 Eindopdrachten	114
 Hoofdstuk 3 Informeren en adviseren van de klant	 117
3.1 Inleiding	117
3.2 Doelstellingen	117
3.3 Het assortiment	117
3.4 Productkennis	126
3.5 Klantenkennis	140
3.6 Het verkoopgesprek	145
3.7 Begrippen	153
3.8 Eindopdracht	154

Hoofdstuk 4 De verkoop afhandelen en/of de klantreis in de verkoopomgeving afronden	157
4.1 Inleiding	157
4.2 Doelstellingen	157
4.3 Afhandelen van de verkoop	158
4.4 Kassa's	162
4.5 Betaalmiddelen	168
4.6 Loyaliteitsprogramma's	187
4.7 Eerst halen, later betalen	195
4.8 Online direct betalen	200
4.9 Bitcoin	205
4.10 Afronden van het verkoopgesprek	207
4.11 Begrippen	209
4.12 Eindopdracht	210

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 De klantreis (B1-K1)	215
---	-----