

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 0 Introductie 'voert een commercieel traject uit'	11
---	----

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Bereidt 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 Het verkoopgesprek begint met basis communicatie vaardigheden	21
1.7 Gesprekstechnieken	25
1.8 Communicatiemodel	31
1.9 Begrippen	34
1.10 Eindopdracht	35
Hoofdstuk 2 Acquireert klanten en/of opdrachten (W2)	39
2.1 Inleiding	39
2.2 Doelstellingen	39
2.3 Acquisitiesprekken met buitenlandse klanten	39
2.4 Telefoon-, mail- en livechat etiquette	42
2.5 Telefonisch afspraken maken	48
2.6 Voorbeeld telefoonscript	49
2.7 Begrippen	52
2.8 Eindopdracht	53
Hoofdstuk 3 Voert 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 Doet klanten een commercieel aanbod (W4)	85
4.1 Inleiding	85
4.2 Doelstellingen	85
4.3 Wat staat er in een offerte?	85
4.4 Verschillende soorten offertes	86
4.5 Verschil tussen een Nederlandse offerte en een internationale offerte	89
4.6 Opbouw van een offerte	92
4.7 Leverings- en betalingsvoorwaarden	98
4.8 Begrippen	99
4.9 Eindopdracht	100

Hoofdstuk 5 Verzorgt het interne ordertraject (W5)	103
5.1 Inleiding	103
5.2 Doelstellingen	103
5.3 Van overeenkomst naar order	103
5.4 Het interne ordertraject	104
5.5 Supply Chain Management	105
5.6 Betrokkenen bij het interne ordertraject	106
5.7 E-fulfilment	108
5.8 Logistiek	109
5.9 Transportkosten	110
5.10 Transport- en kredietverzekeringen	112
5.11 Leverings- en betalingscondities	113
5.12 Begrippen	115
5.13 Eindopdracht	116

Hoofdstuk 6 Voert aftersales uit (W6)	117
6.1 Inleiding	117
6.2 Doelstellingen	117
6.3 Invloed van culturele verschillen op aftersales	117
6.4 Klantenservice	119
6.5 Maak van een klacht een kans	122
6.6 Verbetervoorstellen	125
6.7 Begrippen	126
6.8 Eindopdracht	127

Deel B Praktijkopdracht

Praktijkopdracht 1 Contextvrije BPV-opdracht	131
---	------------

Deel C Vaardigheidsopdrachten

Vaardigheidsopdracht 1 OLSD over vakantie	149
Vaardigheidsopdracht 2 Interview een international sales professional	151
Vaardigheidsopdracht 3 Rollenspel Cubics en Fish Gruber	153
Vaardigheidsopdracht 4 Rollenspel Suit Up Now	155
Vaardigheidsopdracht 7 IJsbreker en RDP	165
Vaardigheidsopdracht 8 Rollenspel Car Repair System	167
Vaardigheidsopdracht 9 Gewicht in de schaal	169
Vaardigheidsopdracht 10 Rollenspel Firescreen brandschermen	171
Vaardigheidsopdracht 11 Verkopen als de beste	175
Vaardigheidsopdracht 12 KV-formule koffieleverancier	177
Vaardigheidsopdracht 13 Rollenspel koffiespeciaalzaak	179
Vaardigheidsopdracht 14 Ken je onderhandelingsstijl	181
Vaardigheidsopdracht 15 Rollenspel tweedehands auto	185
Vaardigheidsopdracht 16 Rollenspel aftersales	187
Vaardigheidsopdracht 17 Evaluatieformulier verkoopgesprek	191