

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 0	Inleiding operationeel plan (Inleiding B1-K3: W1 t/m W6)	13
0.1	Inleiding	13
0.2	Doelstellingen	13
0.3	Bedrijfsvoering en dilemma's voor een ondernemer/manager	14
0.4	De ondernemer/manager en kwaliteitszorg	16
0.5	Onderzoeksvaardigheden	21
0.6	Het maken van een operationeel plan	24
0.7	Basis operationeel plan: Algemene bedrijfsbeschrijving	25
0.8	Ondernemerschap: evaluatie en reflectie	51
0.9	Begrippen	54
0.10	Eindopdracht	55
Hoofdstuk 1	Inkoop (B1-K3-W1)	57
1.1	Inleiding	57
1.2	Doelstellingen	57
1.3	Inkopen en bestellen	57
1.4	Inkoopbeleid	58
1.5	Het inkoopproces	60
1.6	het bestelproces	81
1.7	Begrippen	84
1.8	Eindopdracht	85
Hoofdstuk 2	Verkoop (B1-K3-W2)	91
2.1	Inleiding	91
2.2	Doelstellingen	91
2.3	De customer journey	91
2.4	Customer journey: vijf fasen in het koopproces	98
2.5	Een customer journey maken en evalueren	103
2.6	Het verkoopgesprek	106
2.7	Technieken bij een verkoopgesprek	111
2.8	De verkoopofferte	113
2.9	Klachten	119
2.10	Service	122
2.11	Begrippen	129
2.12	Eindopdracht	131
Hoofdstuk 3	Logistiek (B1-K3-W3)	133
3.1	Inleiding	133
3.2	Doelstellingen	133
3.3	Het inventariseren van voorraad	134
3.4	Bestellen van goederen	139
3.5	Ontvangst van goederen	140
3.6	Opslag van goederen	147
3.7	Het verzamelen van goederen/producten	162
3.8	Het bewerken van goederen/producten	165
3.9	Het verzenden van goederen/producten	166
3.10	Veiligheid bij fysieke werkzaamheden	169
3.11	Begrippen	173
3.12	Eindopdrachten	176

Hoofdstuk 4 Marketing en communicatie (B1-K3-W4)	181
4.1 Inleiding	181
4.2 Doelstellingen	181
4.3 Product	182
4.4 Prijs	186
4.5 Promotie (communicatie)	192
4.6 Plaats (presentatie)	208
4.7 Personeel	213
4.8 Begrippen	214
4.9 Eindopdracht	217
 Hoofdstuk 5 Administratie en financiën (B1-K3-W5)	 219
5.1 Inleiding	219
5.2 Doelstellingen	219
5.3 Relatienetwerk	220
5.4 Administreren	227
5.5 Administreren van financiële gegevens	233
5.6 Crediteurenadministratie	240
5.7 Debiteurenadministratie	241
5.8 Boekhouding	252
5.9 Resultatenrekening	254
5.10 Balans	264
5.11 Financiële kengetallen	273
5.12 Begrippen	276
5.13 Eindopdrachten	278
 Hoofdstuk 6 Het operationeel plan (B1-K3-W6)	 285
6.1 Inleiding	285
6.2 Doelstellingen	285
6.3 Samenvatting: analyses en verbeterpunten	285
6.4 Verbeterpunten en doelstelling	288
6.5 Acties: activiteiten en begroting	292
6.6 Evaluatie en reflectie (slot)	296
6.7 Begrippen	297
 Hoofdstuk 7 Mondeling en schriftelijk presenteren	 299
7.1 Inleiding	299
7.2 Doelstellingen	299
7.3 Schriftelijke presentatie (plan, rapport, werkstuk)	299
7.4 Mondelinge presentatie	303
7.5 Evalueren en reflecteren	306
7.6 Begrippen	308
7.7 Eindopdracht	308

Deel B - Praktijkopdracht

Praktijkopdracht 1 Voert operationele processen in een handelsonderneming uit	311
--	------------