

Inhoudsopgave

Deel A1 - Marketing en advertising

Hoofdstuk 1 Online marketing en e-commerce	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Doelstellingen	15
1.3 Wat is e-commerce?	15
1.4 Beroepen: specialist e-marketing en e-commerce	17
1.5 E-commerce	21
1.6 De voordelen van e-commerce	29
1.7 E-commerce activiteiten	31
1.8 De succesfactoren van e-commerce	35
1.9 Online distributiekkanalen	36
1.10 E-funnel	42
1.11 Doelstellingen en KPI's	48
1.12 Technologische ontwikkelingen	49
1.13 Innovatie	52
1.14 Begrippen	55
1.15 Eindopdracht	57
 Hoofdstuk 2 Website	 59
2.1 Inleiding	59
2.2 Doelstellingen	59
2.3 Wat heb je nodig voor een website?	59
2.4 Structuur	60
2.5 Prioriteit nummer één: De beginpagina	62
2.6 Thema's voor je website	64
2.7 Vormgeving: visuele elementen van een website	66
2.8 Navigatie en optimalisatie van je website	68
2.9 Begrippen	92
2.10 Eindopdrachten	93
 Hoofdstuk 3 Webshop	 97
3.1 Inleiding	97
3.2 Doelstellingen	97
3.3 Conversie, conversie, conversie	97
3.4 Indeling van een webshop	98
3.5 Online shoppen: Waarom wel/niet?	101
3.6 Klanten prikkelen	102
3.7 Productpresentatie en productinformatie	104
3.8 Betaal mogelijkheden in een webshop	106
3.9 Bezorgen en bestellingen	108
3.10 Betrouwbaarheid, keurmerken en gebruikersreviews	109
3.11 Cross-selling en upselling	114
3.12 Customer service	115
3.13 Begrippen	119
3.14 Eindopdracht	120

Hoofdstuk 4 SEO - Search Engine Optimisation	123
4.1 Inleiding	123
4.2 Doelstellingen	123
4.3 De zoekresultaten van Google - een uitleg	123
4.4 Optimaliseren van je vindbaarheid op het internet	135
4.5 SEO en zoekwoorden	145
4.6 Begrippen	151
4.7 Eindopdrachten	152

Hoofdstuk 5 SEA - Search Engine Advertising	155
5.1 Inleiding	155
5.2 Doelstellingen	155
5.3 SEA - Search Engine Advertising	155
5.4 Optimaliseren met Google Ads	169
5.5 Begrippen	178
5.6 Eindopdracht	179

Deel A2 - Logistiek en ordertraject

Hoofdstuk 6 Het logistieke proces en inkoop	183
6.1 Inleiding	183
6.2 Doelstellingen	183
6.3 De goederenstroom	183
6.4 De logistieke keten	186
6.5 Het logistieke proces in een bedrijf	191
6.6 Het inkoopproces in een bedrijf	204
6.7 Het verkoopproces in een bedrijf	211
6.8 Begrippen	212
6.9 Eindopdracht	214

Hoofdstuk 7 Bestelvoorbereidingen	215
7.1 Inleiding	215
7.2 Doelstellingen	215
7.3 Voorraad	215
7.4 Bestelsystemen	221
7.5 Bestelsystemen bij een webwinkel	224
7.6 Artikelcodering	228
7.7 Orders verzamelen: orderpicken	231
7.8 Voorraadkosten	241
7.9 Voorraadkengetallen	244
7.10 Begrippen	259
7.11 Eindopdrachten	261

Deel A3 - Wet- en regelgeving

Hoofdstuk 8 Overeenkomstenrecht	265
8.1 Inleiding	265
8.2 Doelstellingen	265
8.3 Overeenkomsten	266
8.4 Algemene voorwaarden	285
8.5 Overige rechten en plichten	292
8.6 Inhoud van de overeenkomst	298

8.7	Aansprakelijkheid	299
8.8	Prijsafspraken	307
8.9	Betalingsrisico's	308
8.10	Begrippen	313
8.11	Eindopdracht	315

Hoofdstuk 9 Wet- en regelgeving in de bedrijfsvoering **317**

9.1	Inleiding	317
9.2	Doelstellingen	317
9.3	Intellectueel eigendomsrecht	317
9.4	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	328
9.5	Gedragscodes	333
9.6	Inleiding verzekeringsrecht	338
9.7	Overeenkomsten omtrent arbeid	346
9.8	Begrippen	355
9.9	Eindopdracht	356

Deel A4 - Onderzoeksmethoden

Hoofdstuk 10 Marktonderzoek **359**

10.1	Inleiding	359
10.2	Doelstellingen	359
10.3	Onderzoek en onderzoeksmethoden	360
10.4	Onderzoeksproces	366
10.5	Fasen van marktonderzoek	367
10.6	Commercieel probleem	373
10.7	Onderzoeksdoelstellingen en -vragen	383
10.8	Onderzoeksmethode	384
10.9	Onderzoeksplan	392
10.10	Marktonderzoeksbureaus	393
10.11	Begrippen	396
10.12	Eindopdracht	397

Hoofdstuk 11 Deskresearch **399**

11.1	Inleiding	399
11.2	Doelstellingen	399
11.3	Functie deskresearch	399
11.4	Aspecten van deskresearch	400
11.5	Kwalitatieve en kwantitatieve gegevens	401
11.6	Interne bronnen	402
11.7	Externe bronnen	406
11.8	Google Analytics	411
11.9	Google Trends	424
11.10	Meta Business Dashboard	430
11.11	Begrippen	434
11.12	Eindopdracht	435

Hoofdstuk 12 Fieldresearch **437**

12.1	Inleiding	437
12.2	Doelstellingen	437
12.3	Kwalitatief en kwantitatief onderzoek	438
12.4	Ad hoc onderzoek	438
12.5	Continu onderzoek	439

12.6	Onderzoekstypen	440
12.7	Pretesting en posttesting	442
12.8	Soorten interviews	444
12.9	Enquêtevragen	445
12.10	Online fieldresearch	451
12.11	Analyse	452
12.12	Conclusies en aanbevelingen	453
12.13	Rapportage en presentatie	454
12.14	Begrippen	455
12.15	Eindopdracht	458

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Technologie in het bedrijf	461
Praktijkopdracht 2 Analyse e-commerce	479