

INHOUDSOPGAVE

BLZ

Leeractiviteit - Ondernemende vaardigheden

Hoofdstuk 1 Oriëntatie ondernemerschap	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Ondernemend gedrag	15
1.3 Zelfstandig ondernemerschap	17
1.4 Takenpakket ondernemer	20
1.5 Succesvol ondernemen = netwerken/samenwerken	23
1.6 Opstellen van het persoonlijk ondernemersprofiel	27
1.7 Persoonlijk bedrijfsidee	33
1.8 Persoonlijk presenteren (personal branding)	37
1.9 Begrippen	43

Leeractiviteit - Bedrijfskunde

Hoofdstuk 2 Inleiding bedrijf en organisatie	47
2.1 Inleiding	47
2.2 Doelstellingen	47
2.3 De betekenis van arbeid	47
2.4 Werken in de 21e eeuw	52
2.5 Werken in een dienstverlenende organisatie	56
2.6 Overeenkomsten omtrent arbeid	58
2.7 Organisatietrends	63
2.8 Innovatie	70
2.9 Begrippen	72
2.10 Eindopdrachten	73
Hoofdstuk 3 Bedrijfsvoering en handelskennis	75
3.1 Inleiding	75
3.2 Doelstellingen	75
3.3 Bedrijf of onderneming	75
3.4 Producten	76
3.5 Bedrijfsprocessen	77
3.6 Administratie van bedrijfsprocessen	83
3.7 Sectoren en bedrijfstakken	94
3.8 De ondernemingsvorm	96
3.9 De bedrijfskolom	103
3.10 Distributiekkanalen	114
3.11 Groothandel en detailhandel	118
3.12 Verkoopssystemen	123
3.13 Bedrijfsformule, retailformule, winkelformule	124
3.14 Product Life Cycle (PLC) en wheel of retailing winkelformule	134
3.15 Taken van een leidinggevende	138
3.16 Begrippen	139
3.17 Eindopdrachten	141

Hoofdstuk 4 Inleiding management en organisatie	143
4.1 Inleiding	143
4.2 Doelstellingen	143
4.3 Managen: Organiseren en leidinggeven	143
4.4 De drie niveaus van het management	144
4.5 Missie/visie/strategie	148
4.6 Dilemma's voor een werknemer	150
4.7 Kwaliteitszorg	152
4.8 Kwaliteit, KPI, balanced scorecard, PDCA-cyclus	153
4.9 Kwaliteit	158
4.10 Kwaliteit en veiligheid	161
4.11 Kwaliteit en organisatie	166
4.12 Kwaliteitssystemen algemeen	170
4.13 Arbeidsverdeling	176
4.14 Projectmatig werken	182
4.15 Begrippen	186
4.16 Eindopdracht	187

Leeractiviteit - Inleiding customer journey

Hoofdstuk 5 De klantreis ofwel customer journey	191
5.1 Inleiding	191
5.2 Doelstellingen	191
5.3 Hospitality-werkzaamheden tijdens de klantreis	192
5.4 Verkoop-werkzaamheden tijdens de klantreis	193
5.5 De klant, persona en storytelling	196
5.6 De basis-klantreis	200
5.7 De klantreis uitgebreid (customer journey)	202
5.8 Soorten klanten: effectief, relationeel, potentieel	207
5.9 Klantenbinding	211
5.10 Klantenservice	213
5.11 Loyaliteitsprogramma's	221
5.12 Klantverloop	227
5.13 Begrippen	228
5.14 Eindopdracht	230

Leeractiviteit - Marketing

Hoofdstuk 6 Inventariseert wensen en behoeften	233
6.1 Inleiding	233
6.2 Doelstellingen	233
6.3 Doelgroep	233
6.4 Klantwensen en -behoeften	236
6.5 Marktonderzoek	237
6.6 Primair (field) en secundair (desk) onderzoek	242
6.7 Kwalitatief en kwantitatief marktonderzoek	244
6.8 Data-verzamelmethoden	245
6.9 Begrippen	252
6.10 Eindopdracht	254

Hoofdstuk 7 Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit	255
7.1 Inleiding	255
7.2 Doelstellingen	255
7.3 Marketingplanningsproces	255
7.4 Marketingdoelstellingen	260
7.5 SMART-doelstellingen	261
7.6 Onderdelen marketingplan	263
7.7 De marketinginstrumenten (marketing-mix)	265
7.8 Marketinginstrument promotie: commerciële communicatie	267
7.9 De boodschap	270
7.10 Inhoud van de boodschap	272
7.11 Vorm van de boodschap	276
7.12 Verspreiden van de boodschap	278
7.13 Het medium	279
7.14 Begrippen	292
7.15 Eindopdracht	293
 Hoofdstuk 8 Voert webcare uit	 295
8.1 Inleiding	295
8.2 Doelstellingen	295
8.3 Webcare = online klantenservice	295
8.4 Welke social media tools zet je in?	297
8.5 Communiceren via social media	298
8.6 Doelstellingen: kwantitatief en kwalitatief	302
8.7 Webcare en organisatie	306
8.8 WhatsApp-, sms- en livechat- en e-mail etiquette	309
8.9 Begrippen	313
8.10 Eindopdracht	314