

INHOUDSOPGAVE

BLZ

Leeractiviteit - Sales

Hoofdstuk 1	Verkoop in B2C en B2B	15
1.1	Inleiding	15
1.2	Doelstellingen	15
1.3	De verkoper en retail (B2C)	16
1.4	De verkoper en sales (B2B)	21
1.5	Communicatie	28
1.6	Soorten communicatie	34
1.7	Communicatievormen	38
1.8	Communicatiemodellen	41
1.9	Verkoopproces	48
1.10	Koopgedrag in de B2B-markt	49
1.11	CRM	54
1.12	Klanteninformatie en het klantbeeld/CRM	57
1.13	Consumentengedrag	60
1.14	Koopgedrag en het besluitvormingsproces	67
1.15	Overige invloeden op het koopgedrag	76
1.16	DAS-principe bij kopers B2B/B2C	84
1.17	Hoofdkenmerken van motivatie	86
1.18	Onderhandelen	88
1.19	Begrippen	91
1.20	Eindopdracht	94
Hoofdstuk 2	Verkoopmethoden en verkoopsystemen	95
2.1	Inleiding	95
2.2	Doelstellingen	95
2.3	Verkoopdoelstellingen en accountplan	96
2.4	B2C-verkoopmethoden	98
2.5	B2B-verkoopmethoden	105
2.6	Verkoopkanalen	111
2.7	Webshop als verkoopkanaal	113
2.8	Trends	124
2.9	Het nieuwe verkopen	126
2.10	Begrippen	132
2.11	Eindopdrachten	136
Hoofdstuk 3	Persoonlijke verkoop	139
3.1	Inleiding	139
3.2	Doelstellingen	140
3.3	Verkoopsystemen en klantbenadering	141
3.4	Het verkoopgesprek	144
3.5	Verkennen en omschrijven van het klantprobleem (fase 1 en 2)	145
3.6	Confronteren en argumenteren (fase 3 en 4)	155
3.7	Tegenwerpingen	161
3.8	Instemming en order afsluiten (fase 6 en 7)	165
3.9	Koopgedrag	169
3.10	Begrippen	172
3.11	Eindopdrachten	175

Hoofdstuk 4 Verkoop: offerte, order, factuur/pakbon	177
4.1 Inleiding	177
4.2 Doelstellingen	177
4.3 Offertetraject	178
4.4 Ordertraject	190
4.5 Verkoopproces in Exact Online	196
4.6 Begrippen	208
4.7 Eindopdracht	209

Hoofdstuk 5 Consumentenrecht	211
5.1 Inleiding	211
5.2 Doelstellingen	211
5.3 De overeenkomst	211
5.4 Overeenkomsten omtrent verkoop	216
5.5 De verhuurovereenkomst	222
5.6 Garantie	224
5.7 Betalings- en leveringscondities	226
5.8 Wetten	228
5.9 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	231
5.10 Consument en recht	232
5.11 Consument en leverancier hebben een geschil. Wat nu?	238
5.12 Begrippen	239
5.13 Eindopdracht	243

Leeractiviteit -Logistiek

Hoofdstuk 6 Retaillogistiek: ontvangst/opslag van goederen	249
6.1 Inleiding	249
6.2 Doelstellingen	249
6.3 Inleiding retaillogistiek	249
6.4 Ontvangst van goederen	254
6.5 Opslag van goederen	262
6.6 Winkelmagazijn	275
6.7 Veiligheid bij fysieke werkzaamheden	277
6.8 Begrippen	281
6.9 Eindopdracht	283
6.10 BPV-opdracht	284

Hoofdstuk 7 Geleidedocumenten	287
7.1 Inleiding	287
7.2 Doelstellingen	287
7.3 Vervoers- of geleidedocumenten	288
7.4 Het belang van de documenten	297
7.5 Begrippen	299
7.6 Eindopdracht	300
7.7 BPV-opdracht	302

Hoofdstuk 8 Magazijn lay-out	303
8.1 Inleiding	303
8.2 Doelstellingen	303
8.3 Magazijn lay-out	303
8.4 Magazijninrichting	308
8.5 Begrippen	313
8.6 Eindopdracht	314
8.7 BPV-opdracht	316

Hoofdstuk 9	Bestelvoorbereidingen	317
9.1	Inleiding	317
9.2	Doelstellingen	318
9.3	Voorraad	318
9.4	Bestelsystemen	324
9.5	Bestelvoorbereiding en artikelcodering	327
9.6	Bestelvoorbereiding bij een webwinkel	328
9.7	Balansen	331
9.8	Begrippen	336
9.9	Eindopdracht	338
9.10	BPV-opdracht	338
Hoofdstuk 10	Bestellen van goederen	339
10.1	Inleiding	339
10.2	Doelstellingen	339
10.3	Bestellen of inkopen?	339
10.4	Bij wie bestel je?	340
10.5	Bij welk voorraadniveau bestellen?	342
10.6	Hoeveel bestellen?	344
10.7	Hoe vaak bestellen?	349
10.8	Voorraad- en bestelkosten zo laag mogelijk houden	351
10.9	Bestellen en bestelbon	354
10.10	Begrippen	358
10.11	Eindopdracht	359
10.12	BPV-opdracht	360
Hoofdstuk 11	Voorraad: kosten en kengetallen	361
11.1	Inleiding	361
11.2	Doelstellingen	361
11.3	Kosten van de voorraad	361
11.4	Voorraad-kengetallen	365
11.5	Voorraadanalyse	374
11.6	Begrippen	378
11.7	Eindopdracht	378
11.8	BPV-opdracht	379
Hoofdstuk 12	Voorraad: Inkoopproces en voorraadadministratie	381
12.1	Inleiding	381
12.2	Doelstellingen	381
12.3	Het inkoopproces	381
12.4	Voorraadwaardering	392
12.5	Voorraadadministratie	403
12.6	Begrippen	409
12.7	Eindopdracht	410
12.8	BPV-opdracht	410