

Inhoudsopgave

BLZ

Introductie Retailmedewerker

13

Deel A1 - Theorie en verwerking

Kerntaak B1-K2: 'Voert ondersteunende retailprocessen uit'

Hoofdstuk 1 Werken als retailmedewerker	19
1.1 Inleiding	19
1.2 Doelstellingen	19
1.3 Detailhandel en groothandel	20
1.4 Soorten winkels	22
1.5 Marketingmix	31
1.6 Retailformule en retailconcept	38
1.7 Retailconcept en het nieuwe verkopen	45
1.8 Voorbeelden van retailconcepten	50
1.9 De klant	57
1.10 De beroepshouding van een retailmedewerker	64
1.11 Basisprincipes en eigenschappen retailmedewerkers	73
1.12 Functies in de retail	82
1.13 Begrippen	85
1.14 Eindopdrachten	87
 Hoofdstuk 2 Goederen ontvangen en opslaan	 89
2.1 Inleiding	89
2.2 Doelstellingen	89
2.3 Inleiding logistieke werkzaamheden	90
2.4 Inventariseren van goederen	92
2.5 Bestellen van goederen	102
2.6 Ontvangen van goederen	107
2.7 Opslag van goederen	146
2.8 Levering van goederen	169
2.9 Begrippen	183
2.10 Eindopdrachten	185
 Hoofdstuk 3 Veilig en gezond werken	 191
3.1 Inleiding	191
3.2 Doelstellingen	191
3.3 Arbeidsomstandigheden	192
3.4 Ergonomische houding	208
3.5 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	216
3.6 Veiligheidspictogrammen	223
3.7 Veiligheid en brand	237
3.8 Veiligheid en criminaliteit	246
3.9 Begrippen	260
3.10 Eindopdrachten	261

Hoofdstuk 4 Verzorgen van de artikelpresentatie en/of visual merchandising	267
4.1 Inleiding	267
4.2 Doelstellingen	267
4.3 Winkelinterieur	269
4.4 Winkelinterieur	286
4.5 Productpresentatie	299
4.6 Artikelen bijvullen	305
4.7 Offline en online presentatie	321
4.8 Begrippen	329
4.9 Eindopdrachten	331

Deel A2 - Theorie en verwerking

Kerntaak B1-K1: 'Verleent hospitality en verkoopt'

Hoofdstuk 5 Ontvangen en begeleiden van de klant	339
5.1 Inleiding	339
5.2 Doelstellingen	339
5.3 Klantreis	341
5.4 Aankoopgedrag	345
5.5 Communicatie tijdens de klantreis	347
5.6 Communiceren met klanten	350
5.7 Het ontvangstmoment en omnichannel	356
5.8 Persoonlijke ontvangst	361
5.9 Telefonische ontvangst	367
5.10 Schriftelijke ontvangst	370
5.11 Digitale ontvangst	373
5.12 Werkhouding bij klantontvangst	376
5.13 Klanttevredenheid	378
5.14 Verkoopgesprek	381
5.15 Het klachtengesprek	389
5.16 Klachtenafhandeling	396
5.17 Online klachtenafhandeling	405
5.18 Omgaan met boze klanten	407
5.19 Begrippen	411
5.20 Eindopdrachten	413
Hoofdstuk 6 Informeren en adviseren van de klant	417
6.1 Inleiding	417
6.2 Doelstellingen	417
6.3 Het assortiment	418
6.4 Productkennis	428
6.5 Klantenkennis	442
6.6 Het verkoopgesprek	449
6.7 Begrippen	456
6.8 Eindopdracht	457
Hoofdstuk 7 De verkoop afronden	459
7.1 Inleiding	459
7.2 Doelstellingen	459
7.3 Afhandelen van de verkoop	460
7.4 Kassa's	468
7.5 Betaalmiddelen	481
7.6 Loyaliteitsprogramma's	503

7.7	Eerst halen, later betalen	512
7.8	Online direct betalen	518
7.9	Bitcoin	524
7.10	Afronden van het verkoopgesprek	526
7.11	Begrippen	528
7.12	Eindopdrachten	529

Hoofdstuk 8 Werken als professional in de retail	533
8.1 Inleiding	533
8.2 Doelstellingen	533
8.3 Klanteninformatie verzamelen	534
8.4 Productinformatie verzamelen	541
8.5 Informatieverstrekking via werkoverleg	552
8.6 Begrippen	555
8.7 Eindopdracht	556

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1	Werken als retailmedewerker	559
Praktijkopdracht 2	Goederen ontvangen en opslaan	567
Praktijkopdracht 3	Veilig en gezond werken	575
Praktijkopdracht 4	Winkelpresentatie	585
Praktijkopdracht 5	Ontvangen en begeleiden van de klant	593
Praktijkopdracht 6	Informereren en adviseren van de klant	613
Praktijkopdracht 7	De verkoop afhandelen	619
Praktijkopdracht 8	Werken als professional in de retail	637