

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1	Introductie op service & sales	19
1.1	Inleiding	19
1.2	Doelstellingen	19
1.3	Betekenis van service	21
1.4	Betekenis van sales	24
1.5	Begrippen	28
Hoofdstuk 2	Service voor, tijdens en na verkoop	29
2.1	Inleiding	29
2.2	Doelstellingen	29
2.3	Voor en tijdens de verkoop	30
2.4	Na de verkoop	36
2.5	Vaardigheden en persoonlijke eigenschappen	45
2.6	Begrippen	52
Hoofdstuk 3	Communicatie en sociale vaardigheden	53
3.1	Inleiding	53
3.2	Doelstellingen	53
3.3	Bedrijfscultuur en etiquette	55
3.4	Non-verbaal en verbaal	60
3.5	Kwaliteit personeel en klanttevredenheid	67
3.6	Begrippen	69
Hoofdstuk 4	Klanten benaderen	71
4.1	Inleiding	71
4.2	Doelstellingen	71
4.3	Soorten klanten	73
4.4	Klanten benaderen	77
4.5	Representatief	80
4.6	Begrippen	89
Hoofdstuk 5	Productkennis	91
5.1	Inleiding	91
5.2	Doelstellingen	91
5.3	Praktische productkennis	93
5.4	Commerciële productkennis	99
5.5	Technische productkennis	102
5.6	Begrippen	121

Hoofdstuk 6 Verkoopgesprek	123
6.1 Inleiding	123
6.2 Doelstellingen	123
6.3 Structuur van een verkoopgesprek	125
6.4 Verkoopvaardigheden	134
6.5 Begrijp de klant nog beter	139
6.6 Omzet behouden en toe laten nemen	141
6.7 Begrippen	147

Hoofdstuk 7 Afrekenen	149
7.1 Inleiding	149
7.2 Doelstellingen	149
7.3 Apparatuur	150
7.4 Kassafuncties	154
7.5 Voorbereiding kassa	156
7.6 Betaalvormen	157
7.7 Veiligheid	163
7.8 Kassa opmaken	164
7.9 Begrippen	169

Hoofdstuk 8 Online verkoop van producten	171
8.1 Inleiding	171
8.2 Doelstellingen	171
8.3 Huisstijl	173
8.4 Productpresentatie, productfotografie	175
8.5 Verkoopkanalen	182
8.6 Klanten werven en behouden	185
8.7 Algemene voorwaarden	189
8.8 Begrippen	197

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Introductie op service & sales	203
Deelopdracht 1.01 Eigen winkel en service	204
Deelopdracht 1.02 Afrekenen	208
Deelopdracht 1.03 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	212

Praktijkopdracht 2 Service voor, tijdens en na verkoop	213
Deelopdracht 2.01 Informatie verzamelen en productpresentatie	214
Deelopdracht 2.02 Klachten oplossen	216
Deelopdracht 2.03 Ruilen en retourneren	219
Deelopdracht 2.04 Telefonisch service verlenen	223
Deelopdracht 2.05 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	227
 Praktijkopdracht 3 Communicatie en sociale vaardigheden	 229
Deelopdracht 3.01 Non-verbale communicatie	230
Deelopdracht 3.02 Ontvangen van klanten aan de balie	233
Deelopdracht 3.03 Representatief	236
Deelopdracht 3.04 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	244
 Praktijkopdracht 4 Klanten benaderen	 247
Deelopdracht 4.01 Klant benaderen	248
Deelopdracht 4.02 Kwartet	250
Deelopdracht 4.03 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	254
 Praktijkopdracht 5 Productkennis	 255
Deelopdracht 5.01 Ken de producten die je verkoopt	256
Deelopdracht 5.02 Moodboard	259
Deelopdracht 5.03 Vlog	262
Deelopdracht 5.04 Etiketten	266
Deelopdracht 5.05 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	271
 Praktijkopdracht 6 Verkoopgesprek	 273
Deelopdracht 6.01 Verkoopgesprek thuiszorgwinkel	274
Deelopdracht 6.02 Verkoopgesprek kampeerwinkel	277
Deelopdracht 6.03 Interview	280
Deelopdracht 6.04 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	283
 Praktijkopdracht 7 Afrekenen	 285
Deelopdracht 7.01 Kassamedewerker	286
Deelopdracht 7.02 Kassa bedienen	291
Deelopdracht 7.03 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	295
 Praktijkopdracht 8 Online verkopen van producten	 297
Deelopdracht 8.01 Productpresentatie	298
Deelopdracht 8.02 Online verkoopkanaal	301
Deelopdracht 8.03 Klanten werven en behouden	305
Deelopdracht 8.04 Hoe verliep deze praktijkopdracht?	310