

Inhoudsopgave

BLZ

Leeractiviteit - Ondernemende vaardigheden

Hoofdstuk 0 Creativiteit	15
0.1 Inleiding	15
0.2 Doelstellingen	15
0.3 Wat is creativiteit?	16
0.4 Omdenken	18
0.5 Denkpatronen	23
0.6 Creativiteit in de hersenhelften	29
0.7 Ik, creatief?	36
0.8 Begrippen	42
0.9 Eindopdrachten	43
 Hoofdstuk 1 Oriëntatie ondernemerschap	 51
1.1 Inleiding	51
1.2 Ondernemend gedrag	51
1.3 Zelfstandig ondernemerschap	53
1.4 Takenpakket ondernemer	56
1.5 Succesvol ondernemen = netwerken/samenwerken	59
1.6 Opstellen van het persoonlijk ondernemersprofiel	63
1.7 Persoonlijk bedrijfsidee	69
1.8 Persoonlijk presenteren (personal branding)	73
1.9 Begrippen	79

Leeractiviteit - Bedrijfskunde

Hoofdstuk 2 Inleiding bedrijf en organisatie	83
2.1 Inleiding	83
2.2 Doelstellingen	83
2.3 De betekenis van arbeid	83
2.4 Werken in de 21e eeuw	88
2.5 Werken in een dienstverlenende organisatie	92
2.6 Overeenkomsten omtrent arbeid	94
2.7 Organisatietrends	99
2.8 Innovatie	106
2.9 Begrippen	108
2.10 Eindopdrachten	109
 Hoofdstuk 3 Bedrijfsvoering en handelskennis	 111
3.1 Inleiding	111
3.2 Doelstellingen	111
3.3 Bedrijf of onderneming	111
3.4 Producten	112
3.5 Bedrijfsprocessen	113
3.6 Administratie van bedrijfsprocessen	119
3.7 Sectoren en bedrijfstakken	130
3.8 De ondernemingsvorm	132

3.9	De bedrijfskolom	139
3.10	Distributiekkanalen	150
3.11	Groothandel en detailhandel	154
3.12	Verkoopsystemen	159
3.13	Bedrijfsformule, retailformule, winkelformule	160
3.14	Product Life Cycle (PLC) en wheel of retailing	170
3.15	Taken van een leidinggevende	174
3.16	Begrippen	175
3.17	Eindopdrachten	177

Hoofdstuk 4 Inleiding management en organisatie 179

4.1	Inleiding	179
4.2	Doelstellingen	179
4.3	Managen: Organiseren en leidinggeven	179
4.4	De drie niveaus van het management	180
4.5	Missie/visie/strategie	184
4.6	Dilemma's voor een werknemer/manager	186
4.7	Kwaliteitszorg	188
4.8	Kwaliteit, KPI, balanced scorecard, PDCA-cyclus	189
4.9	Kwaliteit	194
4.10	Kwaliteit en veiligheid	197
4.11	Kwaliteit en organisatie	202
4.12	Kwaliteitssystemen algemeen	206
4.13	Arbeidsverdeling	212
4.14	Projectmatig werken	218
4.15	Begrippen	222
4.16	Eindopdracht	223

Leeractiviteit - Inleiding customer journey

Hoofdstuk 5 De klantreis ofwel customer journey 227

5.1	Inleiding	227
5.2	Doelstellingen	227
5.3	Hospitality-werkzaamheden tijdens de klantreis	228
5.4	Verkoop-werkzaamheden tijdens de klantreis	229
5.5	De klant, persona en storytelling	232
5.6	De basis-klantreis	236
5.7	De klantreis uitgebreid (customer journey)	238
5.8	Soorten klanten: effectief, relationeel, potentieel	243
5.9	Klantenbinding	247
5.10	Klantenservice	249
5.11	Loyaliteitsprogramma's	257
5.12	Klantverloop	263
5.13	Begrippen	264
5.14	Eindopdracht	266

Leeractiviteit - Marketing

Hoofdstuk 6 Inventariseert wensen en behoeften	269
6.1 Inleiding	269
6.2 Doelstellingen	269
6.3 Doelgroep	269
6.4 Klantwensen en -behoeften	272
6.5 Marktonderzoek	273
6.6 Primair (field) en secundair (desk) onderzoek	278
6.7 Kwalitatief en kwantitatief marktonderzoek	280
6.8 Data-verzamelmethoden	281
6.9 Begrippen	288
6.10 Eindopdracht	290
 Hoofdstuk 7 Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit	 291
7.1 Inleiding	291
7.2 Doelstellingen	291
7.3 Marketingplanningsproces	291
7.4 Marketingdoelstellingen	296
7.5 SMART-doelstellingen	297
7.6 Onderdelen marketingplan	299
7.7 De marketinginstrumenten (marketing-mix)	301
7.8 Marketinginstrument promotie: commerciële communicatie	303
7.9 De boodschap	306
7.10 Inhoud van de boodschap	308
7.11 Vorm van de boodschap	312
7.12 Verspreiden van de boodschap	314
7.13 Het medium	315
7.14 Begrippen	328
7.15 Eindopdracht	329
 Hoofdstuk 8 Voert webcare uit	 331
8.1 Inleiding	331
8.2 Doelstellingen	331
8.3 Webcare = online klantenservice	331
8.4 Welke social media tools zet je in?	333
8.5 Communiceren via social media	334
8.6 Doelstellingen: kwantitatief en kwalitatief	338
8.7 Webcare en organisatie	342
8.8 WhatsApp-, sms- en livechat- en e-mail etiquette	345
8.9 Begrippen	349
8.10 Eindopdracht	350