

Inhoudsopgave

BLZ

Leeractiviteit - Sales

Hoofdstuk 1 Bereidt een commercieel traject voor (W1)	15
1.1 Inleiding	15
1.2 Doelstellingen	15
1.3 Commerciële doelen bepalen	16
1.4 Verkoopveld voor commerciële doelen	17
1.5 De customer journey	20
1.6 Basis communicatievaardigheden	21
1.7 Gesprekstechnieken	25
1.8 Communicatiemodel	31
1.9 Begrippen	34
1.10 Eindopdracht	35
Hoofdstuk 2 Acquireert klanten en/of opdrachten (W2)	39
2.1 Inleiding	39
2.2 Doelstellingen	39
2.3 Acquisitie	39
2.4 Communicatie-etiquette	43
2.5 Telefonisch afspraken maken	49
2.6 Begrippen	52
2.7 Eindopdracht	53
Hoofdstuk 3 Voert een verkoopgesprek (W3)	57
3.1 Inleiding	57
3.2 Doelstellingen	57
3.3 Het 4A-model	57
3.4 Aanvangsfase	59
3.5 Analysefase	63
3.6 Aanbodfase	68
3.7 Afsluitfase	72
3.8 Begrippen	82
3.9 Eindopdracht	83
Hoofdstuk 4 Vaardigheidsopdrachten	85
4.1 Vaardigheidsopdracht 1: OLDS over vakantie	85
4.2 Vaardigheidsopdracht 2: Interview een sales professional	87
4.3 Vaardigheidsopdracht 3: Rollenspel Cubics	88
4.4 Vaardigheidsopdracht 4: Rollenspel Suit Up	90
4.5 Vaardigheidsopdracht 5: Belscript Too Good To Go	94
4.6 Vaardigheidsopdracht 6: Rollenspel Too Good To Go	95
4.7 Vaardigheidsopdracht 7: Ijsbreker en RDP	98
4.8 Vaardigheidsopdracht 8: Rollenspel Vanesch verf	99
4.9 Vaardigheidsopdracht 9: Gewicht in de schaal	100
4.10 Vaardigheidsopdracht 10: Rollenspel Firescreen brandschermen	101
4.11 Vaardigheidsopdracht 11: Verkopen als de beste	104
4.12 Vaardigheidsopdracht 12: KV-formule koffieleverancier	106
4.13 Vaardigheidsopdracht 13: Rollenspel koffiespeciaalzaak	108
4.14 Vaardigheidsopdracht 14: Ken je onderhandelingsstijl	110
4.15 Vaardigheidsopdracht 15: Rollenspel tweedehands auto	113
4.16 Vaardigheidsopdracht 16: Evaluatieformulier verkoopgesprek	114

Leeractiviteit - Logistiek

Hoofdstuk 5 Logistiek: ontvangst/opslag van goederen	119
5.1 Inleiding	119
5.2 Doelstellingen	119
5.3 Inleiding logistiek	119
5.4 Ontvangst van goederen	124
5.5 Opslag van goederen	132
5.6 Winkelmagazijn	145
5.7 Veiligheid bij fysieke werkzaamheden	147
5.8 Begrippen	151
5.9 Eindopdracht	153
5.10 BPV-opdracht	154
 Hoofdstuk 6 Geleidedocumenten	 157
6.1 Inleiding	157
6.2 Doelstellingen	157
6.3 Vervoers- of geleidedocumenten	158
6.4 Het belang van de documenten	167
6.5 Begrippen	169
6.6 Eindopdracht	170
6.7 BPV-opdracht	172
 Hoofdstuk 7 Magazijn lay-out	 173
7.1 Inleiding	173
7.2 Doelstellingen	173
7.3 Magazijn lay-out	173
7.4 Magazijninrichting	178
7.5 Begrippen	183
7.6 Eindopdracht	184
7.7 BPV-opdracht	186
 Hoofdstuk 8 Bestelvoorbereidingen	 187
8.1 Inleiding	187
8.2 Doelstellingen	188
8.3 Voorraad	188
8.4 Bestelsystemen	194
8.5 Bestelvoorbereiding en artikelcodering	197
8.6 Bestelvoorbereiding bij een webwinkel	198
8.7 Balansen	201
8.8 Begrippen	206
8.9 Eindopdracht	208
8.10 BPV-opdracht	208
 Hoofdstuk 9 Bestellen van goederen	 209
9.1 Inleiding	209
9.2 Doelstellingen	209
9.3 Bestellen of inkopen?	209
9.4 Bij wie bestel je?	210
9.5 Bij welk voorraadniveau bestellen?	212
9.6 Hoeveel bestellen?	214
9.7 Hoe vaak bestellen?	219
9.8 Voorraad- en bestelkosten zo laag mogelijk houden	221
9.9 Bestellen en bestelbon	227
9.10 Begrippen	231
9.11 Eindopdracht	232
9.12 BPV-opdracht	233

Leeractiviteit - Beroepsgericht rekenen

Hoofdstuk 10 Prijsberekening met winststopslag: Van inkoopprijs naar verkoopprijs	237
10.1 Inleiding	237
10.2 Doelstellingen	237
10.3 Rekentechnieken voor berekenen van prijzen	237
10.4 De netto-inkoopprijs	240
10.5 De netto-verkoopprijs	243
10.6 De bruto-verkoopprijs = consumentenprijs	245
10.7 Betalen	247
10.8 Begrippen	258
10.9 Eindopdrachten	259
10.10 Extra opdrachten per paragraaf	263
 Hoofdstuk 11 Prijsberekening met winstmarge: Van marge naar verkoopprijs	 267
11.1 Inleiding	267
11.2 Doelstellingen	267
11.3 Het belang van de prijs	268
11.4 De prijs vaststellen	271
11.5 Begrippen	278
11.6 Eindopdracht	279
11.7 Extra opdrachten per paragraaf	280
 Hoofdstuk 12 Prijsberekening met constante en variabele kosten: De standaardkostprijs-methode	 283
12.1 Inleiding	283
12.2 Doelstellingen	283
12.3 Constante en variabele kosten	284
12.4 De standaardkostprijs	287
12.5 Break-evenanalyse	301
12.6 Break-evenanalyse en dekkingspercentage	310
12.7 Gewenste omzet en veiligheidsmarge	313
12.8 Van verkoopresultaat naar bedrijfsresultaat	324
12.9 Van standaardkostprijs naar verkoopprijs	328
12.10 Samenvatting	332
12.11 Begrippen	335
12.12 Eindopdracht	336
12.13 Extra opdrachten per paragraaf	337
 Hoofdstuk 13 Commerciële kengetallen	 345
13.1 Inleiding	345
13.2 Doelstellingen	345
13.3 Omzet en analyse	346
13.4 Servicegraad	353
13.5 Omzet en seizoensinvloeden (indexberekening)	357
13.6 Distributiekenngetallen (inclusief marktaandeel)	360
13.7 Gemiddelde voorraad, omzetsnelheid en omzetduur	372
13.8 Begrippen	378
13.9 Eindopdrachten	379
13.10 Extra opdrachten per paragraaf	381