

Inhoudsopgave

BLZ

Hoofdstuk 1 Verkoop in B2C en B2B	11
1.1. Inleiding	11
1.2. Doelstellingen	11
1.3. De verkoper en retail (B2C)	11
1.4. De verkoper en sales (B2B)	16
1.5. Communicatie	26
1.6. Soorten communicatie	31
1.7. Communicatievormen	35
1.8. Communicatiemodellen	38
1.9. Verkoopproces (B2C/B2B)	50
1.10. Koopgedrag in de B2B-markt	52
1.11. CRM	60
1.12. Klantdossiers/CRM en klantprofielen	63
1.13. Koopgedrag in de B2C-markt: consumentengedrag	68
1.14. Koopgedrag en het besluitvormingsproces	74
1.15. Overige invloeden op het koopgedrag	83
1.16. DAS-principe bij kopers B2B/B2C	91
1.17. Motivatie	93
1.18. Onderhandelen	95
1.19. Begrippen	99
1.20. Eindopdracht	102
 Hoofdstuk 2 Verkoopmethoden en verkoopsystemen	 103
2.1. Inleiding	103
2.2. Doelstellingen	103
2.3. Verkoopdoelstellingen en verkoop-/salesplan	104
2.4. B2C-verkoopmethoden	108
2.5. B2B-verkoopmethoden	113
2.6. Verkoopkanalen	120
2.7. Webshop als verkoopkanaal	122
2.8. Trends	132
2.9. Het nieuwe verkopen	134
2.10. Begrippen	141
2.11. Eindopdrachten	144
 Hoofdstuk 3 Persoonlijke verkoop	 147
3.1. Inleiding	147
3.2. Doelstellingen	148
3.3. Het verkoopgesprek	149
3.4. Verkennen en omschrijven van het klantprobleem (fase 1 en 2)	150
3.5. Confronteren en argumenteren (fase 3 en 4)	159
3.6. Tegenwerpingen	165
3.7. Instemming en order afsluiten (fase 6 en 7)	169
3.8. Begrippen	174
3.9. Eindopdrachten	177

Hoofdstuk 4 Werven en behouden van klanten	179
4.1. Inleiding	179
4.2. Doelstellingen	179
4.3. Verkoopcyclus (VOITAR)	180
4.4. Verkoopmethode	185
4.5. Verkooptechnieken	189
4.6. Beursverkopen	204
4.7. Klantwaarde	212
4.8. Direct mail/verkoopbrief	218
4.9. Binden van klanten en klantloyaliteit	221
4.10. Begrippen	229
4.11. Eindopdracht	232
 Hoofdstuk 5 Verkoop: offerte, order, factuur/pakbon	 233
5.1. Inleiding	233
5.2. Doelstellingen	234
5.3. Offertetraject	234
5.4. Ordertraject	246
5.5. Verkoopproces in Exact Online	252
5.6. Begrippen	264
5.7. Eindopdracht	266
 Hoofdstuk 6 Inleiding internationale handel	 267
6.1. Inleiding	267
6.2. Doelstellingen	268
6.3. Werkzaamheden internationale handel	268
6.4. Functievereisten	270
6.5. Benodigde kennis	271
6.6. Omgaan met buitenlandse klanten/gasten	272
6.7. Handelsblokken	274
6.8. Vrijhandelszone	274
6.9. Douane-Unie	274
6.10. Gemeenschappelijke of interne markt	275
6.11. Monetaire unie	276
6.12. Economische eenheid	277
6.13. Verdragen	277
6.14. Begrippen	279
6.15. Eindopdracht	280
 Hoofdstuk 7 Consumentenrecht	 285
7.1. Inleiding	285
7.2. Doelstellingen	285
7.3. De overeenkomst	285
7.4. Overeenkomsten omtrent verkoop	290
7.5. De verhuurovereenkomst	296
7.6. Garantie	298
7.7. Betalings- en leveringscondities	300
7.8. Wetten	303
7.9. Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	306
7.10. Consument en recht	307
7.11. Consument en leverancier hebben een geschil. Wat nu?	313
7.12. Begrippen	314
7.13. Eindopdrachten	318