

Inhoudsopgave

BLZ

Hoofdstuk 1 Bedrijfsvoering en handelskennis	11
1.1 Inleiding	11
1.2 Doelstellingen	11
1.3 Bedrijf of onderneming	11
1.4 Producten	12
1.5 Bedrijfsprocessen	13
1.6 Administratie van bedrijfsprocessen	23
1.7 Sectoren en bedrijfstakken	34
1.8 De ondernemingsvorm	36
1.9 De bedrijfskolom	44
1.10 Klantcontact-, verkoop- en distributiekkanalen	54
1.11 Groothandel en detailhandel	58
1.12 Bedrijfsformule, retailformule, winkel formule	65
1.13 Begrippen	79
1.14 Eindopdrachten	81
 Hoofdstuk 2 Management, organisatie en kwaliteit	 83
2.1 Inleiding	83
2.2 Doelstellingen	83
2.3 Managen: Organiseren en leidinggeven	84
2.4 De drie niveaus van het management	84
2.5 Missie/visie/strategie	88
2.6 Dilemma's voor een werknemer/manager	90
2.7 Kwaliteit	92
2.8 Kwaliteit, KPI, balanced scorecard, PDCA-cyclus	96
2.9 Kwaliteit en veiligheid	102
2.10 Kwaliteit en organisatie	108
2.11 Kwaliteitssystemen	113
2.12 Arbeidsverdeling, organisatiestructuur, organogram	119
2.13 Projectmatig werken	125
2.14 Begrippen	129
2.15 Eindopdracht	130
 Hoofdstuk 3 Timemanagement en agendabeheer	 131
3.1 Inleiding	131
3.2 Doelstellingen	131
3.3 Timemanagement	131
3.4 Agendabeheer	139
3.5 Plannen en organiseren	145
3.6 Gegevens (data) en informatie (data overzichten)	149
3.7 Soorten gegevens	150
3.8 Systemen	153
3.9 Sorteren en archiveren	154
3.10 Bestandsbeheer	155
3.11 Begrippen	168
3.12 Eindopdrachten	168

Hoofdstuk 4 Organisatietrends	171
4.1 Inleiding	171
4.2 Doelstellingen	171
4.3 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	171
4.4 Netwerkgericht ondernemen	172
4.5 Trends op de werkvloer	175
4.6 De betekenis van arbeid	179
4.7 Innovatie	182
4.8 Begrippen	184
4.9 Eindopdrachten	185
 Hoofdstuk 5 Klachten en service	 187
5.1 Inleiding	187
5.2 Doelstellingen	187
5.3 Oorzaken van klachten en wat doet een klacht met de klant	187
5.4 Omgaan met klachten	190
5.5 Klachtenmanagement	195
5.6 Serviceverlening	198
5.7 Begrippen	203
5.8 Eindopdracht	204
 Hoofdstuk 6 Duurzaamheid	 205
6.1 Inleiding	205
6.2 Doelstellingen	205
6.3 Duurzame verpakkingen	205
6.4 Duurzame productie	209
6.5 Milieumaatregelen	213
6.6 Energie besparen	222
6.7 Afvalscheiding	225
6.8 Milieukeurmerken en andere productlogo's	232
6.9 Begrippen	244
6.10 Eindopdrachten	245