

Inhoudsopgave

BLZ

Deel A - Theorie en verwerking

Kerntaak B1-K1: 'Verleent hospitality en verkoopt'

Hoofdstuk 1 Ontvangen en begeleiden van de klant (W1)	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Klantreis	14
1.4 Communicatie tijdens klantreis	18
1.5 Communiceren met klanten	22
1.6 Verschillende manieren van ontvangst	28
1.7 Werkhouding bij klantontvangst	47
1.8 Begrippen	48
1.9 Eindopdrachten	50
Hoofdstuk 2 Informeren en adviseren van de klant (W2)	53
2.1 Inleiding	53
2.2 Doelstellingen	53
2.3 Het assortiment	54
2.4 Productkennis	65
2.5 Klantenkennis	85
2.6 Het verkoopgesprek	92
2.7 Fasen verkoopgesprek	100
2.8 Omgaan met klachten	109
2.9 Omgaan met boze klachten	125
2.10 Begrippen	130
2.11 Eindopdracht	132
Hoofdstuk 3 De verkoop afronden met de klant (W3)	137
3.1 Inleiding	137
3.2 Doelstellingen	137
3.3 Afhandelen van de verkoop	138
3.4 Kassa's	146
3.5 Betaalmiddelen	153
3.6 Loyaliteitsprogramma's	168
3.7 Eerst halen, later betalen	176
3.8 Online direct betalen	181
3.9 Bitcoin	187
3.10 Begrippen	189
3.11 Eindopdrachten	190

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Ontvangen en begeleiden van de klant	195
Praktijkopdracht 2 Informeren en adviseren van de klant	209
Praktijkopdracht 3 De verkoop afronden met de klant	225

Deel C - Register

Register	243
-----------------	------------