

Inhoudsopgave

BLZ

Deel A1 - 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 Eindopdrachten	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 A2 - Theorie en verwerking

Kerntaak B1-K2: 'Voert ondersteunende retailprocessen uit'

Hoofdstuk 4 Werken als professional (W1)	195
4.1 Inleiding	195
4.2 Doelstellingen	195
4.3 Detailhandel en groothandel	196
4.4 Soorten winkels	198
4.5 Marketingmix	207

4.6	Retailformule en retailconcept	214
4.7	Retailconcept en het nieuwe verkopen	221
4.8	Voorbeelden van retailconcepten	226
4.9	De klant	232
4.10	De beroepshouding van een retailmedewerker	239
4.11	Basisprincipes en eigenschappen retailmedewerkers	248
4.12	Functies in de retail	257
4.13	Begrippen	260
4.14	Eindopdrachten	262

Hoofdstuk 5 Verzorgen van de goederenstroom (W2) **265**

5.1	Inleiding	265
5.2	Doelstellingen	265
5.3	Inleiding logistieke werkzaamheden	266
5.4	Inventariseren van goederen	268
5.5	Bestellen van goederen	274
5.6	Ontvangen van goederen	279
5.7	Opslag van goederen	305
5.8	Orderverwerking	324
5.9	Begrippen	337
5.10	Eindopdrachten	339

Hoofdstuk 6 Veilig en gezond werken (W2) (W3) **347**

6.1	Inleiding	347
6.2	Doelstellingen	347
6.3	Arbeidsomstandigheden	348
6.4	Ergonomische houding	364
6.5	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	372
6.6	Veiligheidspictogrammen	379
6.7	Veiligheid en brand	388
6.8	Veiligheid en criminaliteit	396
6.9	Begrippen	410
6.10	Eindopdrachten	411

Hoofdstuk 7 Verzorgen van de winkelpresentatie (W3) **419**

7.1	Inleiding	419
7.2	Doelstellingen	419
7.3	Winkelexterieur	420
7.4	Winkelinterieur	436
7.5	Productpresentatie	449
7.6	Artikelen bijvullen	455
7.7	Online presentatie	471
7.8	Begrippen	479
7.9	Eindopdrachten	481

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht Werken als retailmedewerker	489
Praktijkopdracht 1 t/m 7 als download op Digiplein	497

Deel C - Register

Register	501
----------	-----