

Hoofdstuk 1 Introductie Marketing & Sales

- 1.1. Inleiding
- 1.2. Doelstellingen
- 1.3. De commerciële wereld: sectoren & functies *SPL: 3.1*
- 1.4. Jouw kerncompetenties en skills-scan
- 1.5. Praktijkstart: 8 micro-opdrachten (mystery-shop, social-scan....)
- 1.6. Begrippen
- 1.7. Eindopdrachten

Hoofdstuk 2 Communicatie basis

- 2.1. Inleiding
- 2.2. Doelstellingen
- 2.3. ZBMO-model *SPL: 1.1*
- 2.4. AIDA, VOITA en VOCATIO *SPL: 1.2*
- 2.5. Soorten communicatie *SPL: 1.3*
- 2.6. Begrippen
- 2.7. Eindopdrachten

Hoofdstuk 3 Klantcontact

- 3.1. Inleiding
- 3.2. Doelstellingen
- 3.3. Klantcontactkanalen *SPL: 2.1*
- 3.4. Verkoopkanalen *SPL: 2.2*
- 3.5. Begrippen
- 3.6. Eindopdrachten

Hoofdstuk 4 Klantbenadering

- 4.1. Inleiding
- 4.2. Doelstellingen
- 4.3. Rollen in de sales (DMU) *SPL: 3.2*
- 4.4. Lead generation *SPL: 3.3*
- 4.5. Verkoopmethoden *SPL: 3.4*
- 4.6. Verdienmodellen *SPL: 3.5*
- 4.7. Begrippen
- 4.8. Eindopdrachten

Hoofdstuk 5 Koopgedrag & Customer journey

- 5.1. Inleiding
- 5.2. Doelstellingen
- 5.3. Customer journey *SPL: 4.1*
- 5.4. Koopgedrag en koopsituatie *SPL: 4.2*
- 5.5. Koopgedrag en factoren *SPL: 4.3*
- 5.6. Adoptiecategorieën *SPL: 4.4*
- 5.7. Begrippen
- 5.8. Eindopdrachten

Hoofdstuk 6 Branding

- 6.1. Inleiding
- 6.2. Doelstellingen
- 6.3. Positionering (USP/UBR, kernwaarden) *SPL: 5.1*
- 6.4. Merktypen & merkstrategieën *SPL: 5.2 + 5.3*
- 6.5. Begrippen
- 6.6. Eindopdrachten

Hoofdstuk 7 Marketingstrategie & Planning

- 7.1. Inleiding
- 7.2. Doelstellingen
- 7.3. Marketingplanningsproces *SPL: 6.1*
- 7.4. Productlevenscyclus *SPL: 6.2*
- 7.5. Bewegingen in de bedrijfskolom *SPL: 6.3*
- 7.6. Marketingstrategieën *SPL: 6.4*
- 7.7. Segmentatiestrategieën *SPL: 6.5*
- 7.8. Begrippen
- 7.9. Eindopdrachten

Hoofdstuk 8 Assortiment

- 8.1. Inleiding
- 8.2. Doelstelling
- 8.3. Productkenmerken *SPL: 7.1*
- 8.4. Assortimentsdimensies *SPL: 7.2*
- 8.5. Assortimentsstrategieën *SPL: 7.3*
- 8.6. Begrippen
- 8.7. Eindopdrachten

Hoofdstuk 9 Prijs

- 9.1. Inleiding
- 9.2. Doelstellingen
- 9.3. Prijsstrategieën *SPL: 8.1*
- 9.4. Kortingen & bonussen *SPL: 8.2*
- 9.5. Begrippen
- 9.6. Eindopdrachten

Hoofdstuk 10 Distributie & Service

- 10.1. Inleiding
- 10.2. Doelstellingen
- 10.3. Distributiestrategieën *SPL: 9.1*
- 10.4. Tussenpersonen en verkooppartners *SPL: 9.2*
- 10.5. Customer service & webcare *SPL: 9.3*
- 10.5. Begrippen
- 10.6. Eindopdrachten

Hoofdstuk 11 Marketingcommunicatie

- 11.1. Inleiding
- 11.2. Doelstellingen
- 11.3. Marketingcommunicatie instrumenten *SPL: 10.1*
- 11.4. Marketingcommunicatiemiddelen *SPL: 10.2*
- 11.5. Salespromotion *SPL: 10.3*
- 11.6. Begrippen
- 11.7. Eindopdrachten