

INHOUDSOPGAVE

			BLZ
HOOFDSTUK	0	DE LEIDINGGEVENDE EN HET OPERATIONEEL PLAN	11
	0.1.	Inleiding/doelstellingen	11
	0.2.	Taken van een leidinggevende	13
	0.3.	Dilemma's voor een leidinggevende	14
	0.4.	De leidinggevende en kwaliteitszorg	16
	0.5.	Onderzoeksvaardigheden	21
	0.6.	Ontwikkelingen en trends in operationeel plan	27
	0.7.	Praktijk/examenopdracht: Het operationeel plan	33
HOOFDSTUK	1	OPERATIONEEL PLAN EN INTERN ONDERZOEK: DE ORGANISATIE	35
	1.1.	Inleiding/doelstellingen	35
	1.2.	Algemene bedrijfsgegevens	35
	1.3.	Huisvesting	38
	1.4.	Personeel en organisatie	59
HOOFDSTUK	2	OPERATIONEEL PLAN: INTERN ONDERZOEK: DE BEDRIJFSFORMULE	63
	2.1.	Inleiding/doelstellingen	63
	2.2.	Product	65
	2.3.	Prijs	70
	2.4.	Promotie (presentatie)	77
	2.5.	Plaats	94
	2.6.	Personeel	100
HOOFDSTUK	3	OPERATIONEEL PLAN: EXTERN ONDERZOEK: HET MARKETING-NETWERK	103
	3.1.	Inleiding/doelstellingen	103
	3.2.	Afnemers	104
	3.3.	Concurrenten	122
	3.4.	Leveranciers ofwel toeleverende bedrijven	126
	3.5.	Publieksgroepen	131
	3.6.	Omgevingsfactoren	139
HOOFDSTUK	4	OPERATIONEEL PLAN: SWOT ANALYSE, DOELSTELLING EN STRATEGIE	143
	4.1.	Inleiding/doelstellingen	143
	4.2.	Canvas-model en/of SWOT-analyse	143
	4.3.	Inventarisatie verbeterpunt(en)	150
	4.4.	Doelstelling en strategie	151
	4.5.	Globale uitwerking verbeterpunt	158
HOOFDSTUK	5	OPERATIONEEL PLAN: ORGANISATIE, ACTIVITEITEN EN BEGROTING	161
	5.1.	Inleiding/doelstellingen	161
	5.2.	Organisatie en taken	161
	5.3.	Het activiteitenplan (volgorde taken/activiteiten)	164
	5.4.	De (voorlopige) begroting	166
HOOFDSTUK	6	PRESENTATIE EN EVALUATIE VAN HET OPERATIONEEL PLAN	169
	6.1.	Inleiding/doelstellingen	169
	6.2.	Schriftelijke presentatie (plan, rapport, werkstuk)	169
	6.3.	Mondelinge presentatie	173
	6.4.	Evalueren en reflecteren	177
HOOFDSTUK	7	PRAKTIJKOPDRACHT: HET MAKEN VAN EEN OPERATIONEEL PLAN	179

UITVOERING OPERATIONEEL PLAN

HOOFDSTUK	8	AANSTURING UITVOERING OPERATIONEEL PLAN	191
	8.1.	Inleiding/doelstellingen	191
	8.2.	Werkoverleg	191
	8.3.	Aansturing	194
	8.4.	Gesprekken	195
HOOFDSTUK	9	BEWAKING FINANCIËN OPERATIONEEL PLAN	199
	9.1.	Inleiding/doelstellingen	199
	9.2.	Projectadministratie	199
	9.3.	Projectadministratie-formulieren	204

EXTRA E-COMMERCE

HOOFDSTUK	10	E-COMMERCE	213
	10.1.	Inleiding/doelstellingen	213
	10.2.	Marketing en e-commerce	213
	10.3.	Website	223
	10.4.	Webshop	229
	10.5.	Communiceren via social media	242
	10.6.	E-commerce: Datamining en marketing	250