

DEEL A COMMERCIEEL EN OVEREENKOMSTENRECHT

HOOFDSTUK	1	IK EN COMMERCIE	15
	1.1.	Inleiding	15
	1.2.	Ben jij commercieel?	15
	1.3.	Moet je weten dat er verschillende soorten klanten zijn?	18
	1.4.	Wat is verkopen eigenlijk?	20
	1.5.	Succesvol ondernemen (case)	21
HOOFDSTUK	2	DE KLANT STAAT CENTRAAL	25
	2.1.	Inleiding	25
	2.2.	Soorten klanten	25
	2.3.	Onderzoek naar behoeften en wensen	27
	2.4.	Klantengericht handelen	35
HOOFDSTUK	3	DE BEDRIJFSFORMULE	37
	3.1.	Inleiding	37
	3.2.	Het begrip marketing	37
	3.3.	De marketinginstrumenten	41
	3.4.	De bedrijfsformule	49
	3.5.	Het usp en de bedrijfsformule	55
	3.6.	Huisstijl	58
	3.7.	Invloed van internet op marketing	59
	3.8.	Marketing en de consument 3.0	63
	3.9.	Marketing 3.0: Meten is weten	67
	3.10.	Online verkoop in de toekomst	70
HOOFDSTUK	4	VERKOOPGESPREK	75
	4.1.	Inleiding	75
	4.2.	Persoonlijke verkoop	75
	4.3.	Soorten klanten: Effectief/relatieeel/potentieel	76
	4.4.	Het koopbeslissingsproces	80
	4.5.	Het verkoopgesprek I	82
	4.6.	Het verkoopgesprek II	85
	4.7.	Technieken bij een verkoopgesprek	88
	4.8.	Klanten-/gastenbinding	91
	4.9.	Communicatie	92
	4.10.	Sales	93
	4.11.	Verkoper	95
HOOFDSTUK	5	GELD EN KASSA	99
	5.1.	Inleiding	99
	5.2.	Chartaal geld	99
	5.3.	Giraal geld	102
	5.4.	De kassa: Soorten en functies	107
	5.5.	Werken met de kassa	110
	5.6.	Mplus touch screen kassa	114
	5.7.	Het bijhouden van een kasstaat	137
	5.8.	Vreemde valuta	144

HOOFDSTUK	6	KLACHTEN BEHANDELEN	155
	6.1.	Inleiding	155
	6.2.	Problemen en klachten	155
	6.3.	Oorzaken van klachten	156
	6.4.	De fasen van het klachtengesprek	157
	6.5.	Formuleren	159
	6.6.	Rollenspelen	166
HOOFDSTUK	7	DE REGELS ROND COMMERCIE	171
	7.1.	Inleiding	171
	7.2.	De overeenkomst	171
	7.3.	De koopovereenkomst	174
	7.4.	Aansprakelijkheid	184
	7.5.	Garantie	187
	7.6.	Algemene voorwaarden	188
	7.7.	De verhuurovereenkomst	190
	7.8.	Prijsafspraken	191
DEEL B		PERSONEEL & ORGANISATIE	
HOOFDSTUK	8	IK EN HET BEDRIJF	195
	8.1.	Inleiding	195
	8.2.	De onderwerpen	195
HOOFDSTUK	9	DE INTERNE ORGANISATIE	199
	9.1.	Inleiding	199
	9.2.	Werkverdeling	199
	9.3.	Schematische werkverdeling	202
HOOFDSTUK	10	DE FUNCTIEBESCHRIJVING	209
	10.1.	Inleiding	209
	10.2.	De functie	210
	10.3.	De functiebeschrijving	214
	10.4.	Het plannen van werkzaamheden	218
	10.5.	De Prioriteitenmatrix van Dwight D. Eisenhower	219
HOOFDSTUK	11	HET TEAM	223
	11.1.	Inleiding	223
	11.2.	Team-eisen	223
	11.3.	De rol van ieder teamlid	224
	11.4.	Ontwikkelingen binnen een team	225
	11.5.	Lid worden van een bestaand team	228
	11.6.	Het team en conflicten	233

HOOFDSTUK	12	DE WERKPLEK	237
	12.1.	Inleiding	237
	12.2.	Werkplek	237
	12.3.	Bedrijfshygiëne	238
	12.4.	De Arbo-wet	242
	12.5.	Arbeidsomstandigheden in kaart gebracht	248
	12.6.	Praktijkvoorbeeld arbeidsomstandigheden: De receptioniste	249
	12.7.	Preventiemedewerker	253
	12.8.	Bedrijfs hulpverlener (BHV-ER)	254
	12.9.	Arbodienst en arbeidsinspectie	256
HOOFDSTUK	13	PROFESSIONELE BEROEPSHOUDING	259
	13.1.	Inleiding	259
	13.2.	Formele en informele communicatie	259
	13.3.	Interne en externe communicatie	260
	13.4.	Vormen van interne communicatie	261
	13.5.	Vormen van externe communicatie	262
DEEL	C	FINANCIEEL	
HOOFDSTUK	14	GRENZEN AAN GELD	267
	14.1.	Inleiding	267
	14.2.	Nibud	267
	14.3.	Schulden bedrijven & overheid	268
	14.4.	Omgaan met geld: Oefenen voor later	269
	14.5.	Jongeren en geldproblemen	270
	14.6.	Eigen administratie	271
	14.7.	Minimum (jeugd) loon	272
	14.8.	Mbo'ers en geldzaken (Nibud)	274
	14.9.	Opdrachten hoofdstuk 14	275
HOOFDSTUK	15	MIJN BEDRIJF EN GELD	279
	15.1.	Inleiding	279
	15.2.	Opbrengsten verhogen	279
	15.3.	Kosten verlagen	280
	15.4.	De resultatenrekening & eigen vermogen	281
	15.5.	Opdrachten bij hoofdstuk 15	283
HOOFDSTUK	16	INLEIDING IN DE BEDRIJFSECONOMIE	285
	16.1.	Inleiding	285
	16.2.	Vakgebieden	285
	16.3.	Begrippen: Bedrijfsadministratie	286
	16.4.	Begrippen: Bedrijfseconomie	290
	16.5.	Begrippen: Analyse van financiële gegevens	291
	16.6.	Standaardkostprijs, break-evenanalyse & bezettingsresultaat	294
	16.7.	Opdrachten hoofdstuk 16	300



BLZ

HOOFDSTUK	17	BELASTING OVER DE TOEGEVOEGDE WAARDE	309
	17.1.	Inleiding	309
	17.2.	Belasting over de toegevoegde waarde	309
	17.3.	Opdrachten hoofdstuk 17	314
HOOFDSTUK	18	INKOOPPRIJS EN VERKOOPPRIJS	319
	18.1.	Inkoop prijs per artikel: Inkoop prijs en inkoop factuur prijs	319
	18.2.	Verkoop prijs per artikel: (Netto)verkoop prijs & consumenten prijs	321
	18.3.	Van Inkoop prijs naar consumenten prijs	326
	18.4.	Opdrachten hoofdstuk 18	328