Edu4all

Profielvak Dienstverlening en Producten

Verkopen en presenteren

Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 5 van dit werkboek.

Te activeren tot:

edu actief

COLOFON

Uitgeverij:	Edu'Actief b.v. 0522-235235 info@edu-actief.nl www.edu-actief.nl
Auteur(s):	Edu'Actief b.v.
Inhoudelijke redactie:	Edu'Actief b.v.
Illustraties:	www.pixton.com
Foto's:	Omslag: Erik Karst Fotografie www.shutterstock.com
Titel:	Verkopen en presenteren
ISBN:	978 90 3722 715 4

Eerste druk/ eerste oplage
© Edu'Actief b.v. 2016
(Edu'Actief b.v., 2015 - 2016)

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

Inhoud

Deel A In de schoenenwinkel **7**

Oriënteren **7**
Taak 1 Kennismaken met verkopen in de detailhandel 7
Taak 2 De leerdoelen bij Deel A 11
Taak 3 Taken plannen 12

Aan de slag **13**
Taak 4 Producten en klanten leren kennen 14
Taak 5 Een verkoopgesprek voeren 19
Taak 6 Een zakelijke afspraak via e-mail maken 28
Taak 7 Het juiste communicatiemiddel kiezen en een whatsappje sturen 33
Taak 8 Een presentatie voorbereiden en geven 38

Evalueren & Reflecteren **40**
Taak 9 Terugkijken en verder kijken 40
Taak 10 Voorbereiden op de toets 43

Deel B In de buitendienst **44**

Oriënteren **44**
Taak 1 Kennismaken met de buitendienst 44
Taak 2 De leerdoelen bij Deel B 47
Taak 3 Taken plannen 49

Aan de slag **50**
Taak 4 Een weblog schrijven voor Smart zonnepanelen 50
Taak 5 Telefonisch een afspraak maken 55
Taak 6 Een presentatie voorbereiden en geven 61
Taak 7 Een verkoopgesprek voeren 65

Evalueren & Reflecteren **69**
Taak 8 Terugkijken en verder kijken 69
Taak 9 Voorbereiden op de toets 70

Deel C In het contactcenter **71**

Oriënteren **71**
Taak 1 Kennismaken met het contactcenter 71
Taak 2 De leerdoelen bij Deel C 73
Taak 3 Taken plannen 74

Aan de slag **75**
Taak 4 Gesprekken met collega's en telefoongesprekken voeren 76
Taak 5 Klanten slecht nieuws brengen en omgaan met onbegrip 84
Taak 6 Vragen van klanten beantwoorden via live chat 91
Taak 7 Een klacht behandelen 95

Evalueren & Reflecteren **98**
Taak 8 Terugkijken en verder kijken 98
Taak 9 Voorbereiden op de toets 100

Deel D Een uitzendbureau **101**

Oriënteren **101**
Taak 1 Kennismaken met werken voor een uitzendbureau 101
Taak 2 De leerdoelen bij Deel D 103
Taak 3 Taken plannen 106

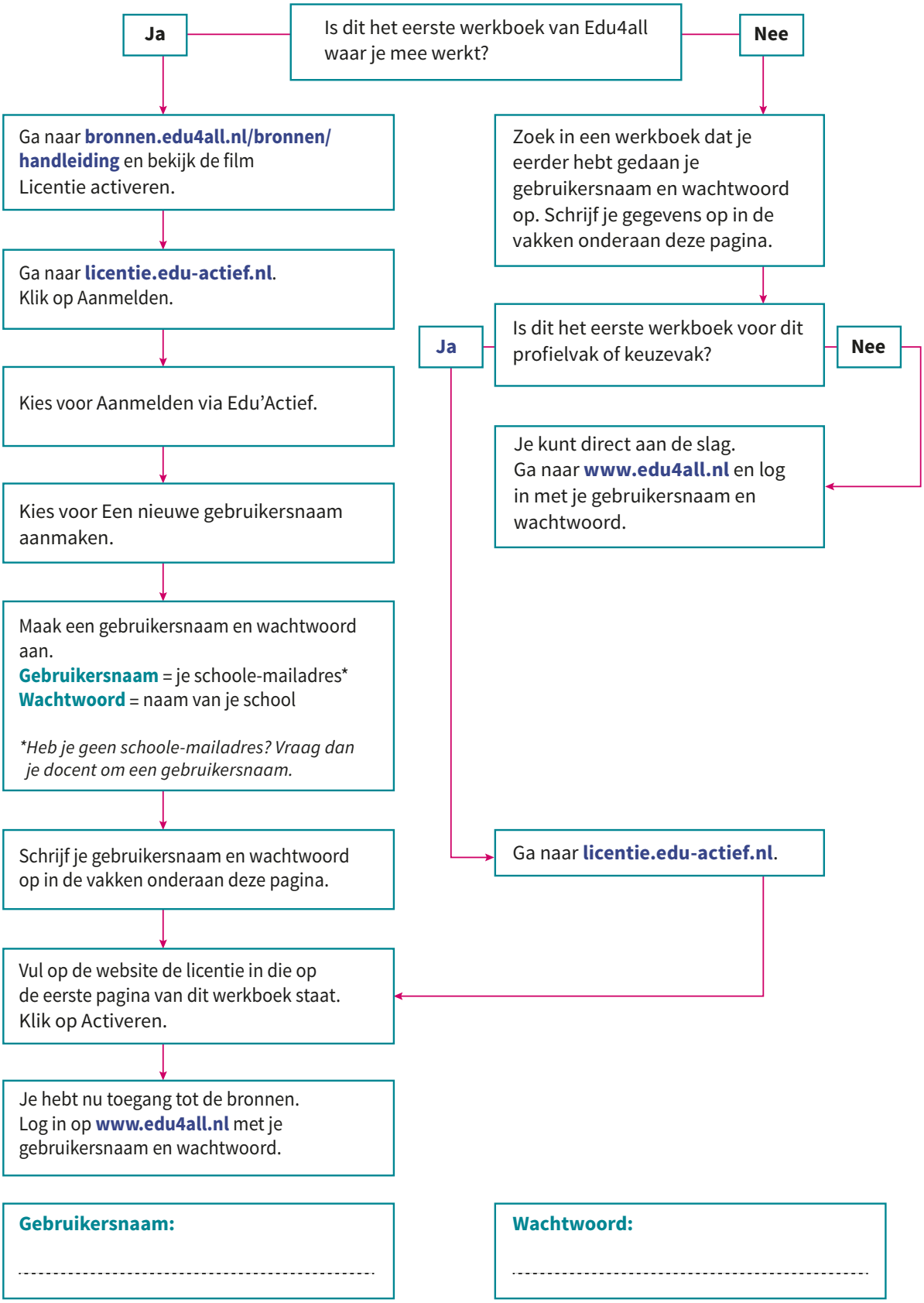
Aan de slag **107**
Taak 4 Een cv en een sollicitatievideo maken 107
Taak 5 Een sollicitatiegesprek voeren 113
Taak 6 Klanten te woord staan 119
Taak 7 Omgaan met agressie 122
Taak 8 Instructie geven 126

Evalueren & Reflecteren **129**
Taak 9 Terugkijken en verder kijken 129
Taak 10 Voorbereiden op de toets 131

Werken met Edu4all

REGISTREREN, AANMELDEN EN LICENTIE ACTIVEREN

Je gaat aan de slag met Edu4all. Volg volgend schema om te kijken wat je moet doen.



BRONNEN

In dit werkboek staan opdrachten. Om deze opdrachten te maken, heb je soms bronnen nodig, zoals tekstbronnen, films, websites en de Theek-iT.

Wanneer je een bron gaat gebruiken, staat er een pictogram in je werkboek: BRON

Achter het pictogram staat in paarse, dikgedrukte tekst welke bron je nodig hebt. Bijvoorbeeld:

BRON Lees **Tekstbron 1.2 Persoonlijke verzorging**. Maak daarna opdracht 13 tot en met 16.

BRON Bekijk de **Film Werken in de thuiszorg bij ouderen**. Maak daarna opdracht 1.

Bij het eerste voorbeeld ga je een tekstbron lezen. Bij het tweede voorbeeld ga je een film bekijken. Deze bronnen vind je op **www.edu4all.nl**.
Op **bronnen.edu4all.nl/bronnen/handleiding** wordt uitgelegd hoe je werkt met de bronnen op de website.

OVERLEG MET JE DOCENT

Soms is het nodig om te overleggen met je docent. Je ziet dan dit pictogram in je werkboek:

Achter het pictogram staat waarover je met je docent gaat overleggen. Bijvoorbeeld:

61. In Taak 3 heb je een planning ingevuld. Bekijk deze.
   a. Kijk in kolom 5. Taak 12 tot en met 14 ga je nog maken. Zijn alle andere taken af? Zo nee, overleg met je docent welke taken je nog moet doen.

OPDRACHTEN VOOR BB, KB EN GL

Doe jij de basisberoepsgerichte, kaderberoepsgerichte of gemengde leerweg? Dan zitten er speciale opdrachten voor jou in het werkboek. Je herkent deze opdrachten aan de volgende pictogrammen:

BB opdracht voor leerlingen van de basisberoepsgerichte leerweg

KB opdracht voor leerlingen van de kaderberoepsgerichte leerweg

GL opdracht voor leerlingen van de gemengde leerweg.

We wensen je veel succes en plezier met het maken van de opdrachten!

Team Edu4all

Oriënteren

Verkopen kun je in vele branches en beroepen doen. In dit deel maak je kennis met verkopen van een product in de branche detailhandel.

Taak 1 Kennismaken met verkopen in de detailhandel

BRON Bekijk de **Film Werken in de detailhandel**. Maak daarna opdracht 1.

1. De film gaat over de detailhandel.

a. Wat is detailhandel?

- ☐ verkoop van producten aan bedrijven
- ☐ verkoop van kleine producten
- ☐ verkoop van producten in een winkel
- ☐ verkoop van grote producten

b. In de film zie je een modewinkel, een supermarkt en een drogisterij. Geef nog drie voorbeelden van winkels in de detailhandel.

1. _____
2. _____
3. _____

c. Welke werkzaamheden voeren de medewerkers in de film uit? Geef er nog vier. Twee antwoorden zijn al gegeven.

Nummer	Werkzaamheden
1.	Producten neerzetten
2.	Klanten begroeten
3.	
4.	
5.	
6.	

d. De eigenaresse van de modewinkel zegt: ‘De klant is koning.’ Wat betekent dat?

_____

_____

e. Welke kwaliteiten die hier staan lijken jou het belangrijkst in de detailhandel? Maak een top drie.

Klantvriendelijkheid

Belangstelling voor producten hebben

Netjes zijn **Rekenvaardig zijn**

Ondernemend zijn **Beleefd zijn**

Initiatief durven nemen

Advies kunnen geven

_____ _____ _____

f. Heb jij die kwaliteiten?

☐ ja

Zo ja, welke? Geef ook voorbeelden waaruit blijkt dat je die kwaliteiten hebt.

_____

_____

☐ nee

g. Lijkt het jou leuk om in de detailhandel te werken? Waarom wel of niet?

_____

_____

2. Als verkoper in de detailhandel moet je veel dingen kunnen.
Waaraan denk jij bij verkopen? Werk in tweetallen en vul het lijstje aan.

1. klantvriendelijk zijn
2. vragen stellen
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____

3. Verkoop. Vernieuwingen bij verkoop.

Moet een verkoper in een winkel door deze vernieuwingen volgens jou extra klantvriendelijk zijn?
Leg uit waarom wel of niet.

_____

_____

4. Veel mensen zijn vaste klant van een winkel omdat ze daar goed geholpen worden.
a. In welke winkel word jij goed geholpen?

_____

b. Geef een voorbeeld van hoe je in die winkel geholpen wordt.

_____

_____

c. Waarom vind je dat een goede manier van helpen?

_____

_____

d. Wat vind je een slechte manier van klanten helpen? Maak hiervan een (strip)tekening. Neem hiervoor een apart vel papier. Werk er niet langer dan vijf minuten aan.

5. Veel mensen werken in de detailhandel.

a. Ken jij iemand die als verkoper of verkoopster in de detailhandel werkt?
Zo ja, wie is dat?

_____

Zo nee, ga door met vraag 6.

b. Bij welke winkel werkt die persoon?

_____

c. Welke werkzaamheden doet die persoon?

_____

_____

6. Verkopen vinden niet alleen plaats in een winkel. Als klant kun je daarvoor ook op andere plekken terecht. Bijvoorbeeld in een groothandel, bij een bank of op de markt.

a. Heb jij zelf wel eens iets verkocht? Zo ja, wat?

_____

Zo nee, ga door met vraag d.

b. Waar heb je dat product verkocht?

_____

c. Wat heb je gedaan en/of gezegd toen je dat product verkocht?

_____

_____

_____

d. Bekijk de producten. Welke tekst zou je erbij zetten als je deze producten verkoopt op internet, zoals op Marktplaats?

_____
_____
_____

_____
_____
_____

_____
_____
_____

_____
_____
_____

7. Heb je alle opdrachten van Taak 1 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.

Taak 2 De leerdoelen bij Deel A

Als je in de detailhandel als verkoper aan de slag gaat, moet je:

1. de volgende begrippen over koopgedrag en verkoop kunnen herkennen en uitleggen:
   - koopbehoefte
   - koopmotieven
   - emotioneel en rationeel koopgedrag
   - plaatsvervangende verkoop
   - bijverkoop.
2. volgens de algemeen geldende normen en omgangsvormen een (verkoop)gesprek kunnen voeren
3. de juiste communicatiemiddelen kunnen kiezen
4. een zakelijke e-mail kunnen sturen
5. een zakelijk whatsappje kunnen sturen
6. KB een korte (product)presentatie kunnen voorbereiden en geven.

8. Je hebt gelezen wat je moet kunnen als je als verkoper in de detailhandel aan de slag gaat. Wat weet jij al? Wat kan wel en wat kan niet volgens de 'algemeen geldende norm' als je verkoper bent? Zet een X in de juiste kolom.

	Wel volgens de algemeen geldende norm	Niet volgens de algemeen geldende norm
Begroeten met: 'Goedemiddag'		
Pet dragen		
Zeggen: 'Ik zal even voor u kijken'		
Een privételefoongesprek voeren onder werktijd		
Drinken in de winkel		

KB **9.** Je hebt vast zelf op school al enkele presentaties gegeven.

a. Waar was je trots op?

_____

b. Wanneer zou je in de detailhandel iets moeten presenteren? Geef drie voorbeelden.

1. _____
2. _____
3. _____

10. Heb je alle opdrachten van Taak 2 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.

Taak 3 Taken plannen

In deze taak ga je de taken van dit deel inplannen.

11. Bekijk Taak 4 tot en met 10. En bekijk het schema hierna.

a. Maak een planning voor de taken die je gaat doen. Zet de datum en het lesuur in kolom 4.

b. Zoek in de taken naar de opdrachten met .
Bij welke opdrachten is overleg met je docent of controle door je docent nodig?

_____

_____

c. Overleg met je docent:
   - op welke momenten jij de antwoorden van de gemaakte opdrachten gaat nakijken
   - op welke momenten je docent jouw werk zal beoordelen.

d. Heb je een taak af? Zet een ✓ in kolom 5. Zet een – als je een taak niet kon doen. Als je Taak 1, 2 en 3 gedaan hebt, kun je deze nu afvinken.

1. Taak	2. Onderwerp	3. Richttijd in minuten	4. Datum en lesuur	5. Af	6. Paraaf docent
1	Kennismaken met verkopen in de detailhandel	25			
2	De leerdoelen bij Deel A	15			
3	Taken plannen	10			
4	Producten en klanten leren kennen	100			
5	Een verkoopgesprek voeren	100			
6	Een zakelijke afspraak via e-mail maken	100			
7	Het juiste communicatiemiddel kiezen en een whatsappje sturen	100			
8	Een presentatie voorbereiden en geven	100			
9	Terugkijken en verder kijken	30			
10	Voorbereiden op de toets	20			

KB

Aan de slag

Mood is een trendy schoenenwinkel voor dames, heren en kinderen. Mood verkoopt bekende kwaliteitsmerken schoenen en sneakers. Ook voor armbanden, riemen en tassen kunnen klanten er terecht. Mensen kopen graag bij Mood, omdat de medewerkers altijd vriendelijk zijn, aandacht voor de klant hebben en goede verkoopadviezen geven.

Taak 4 Producten en klanten leren kennen

Je gaat als verkoper bij Mood aan de slag. Voordat je klanten gaat helpen, ga je je verdiepen in de producten en klanten van Mood, zodat je klanten goed kunt helpen en veel producten verkoopt.

VOORBEREIDEN

BRON Lees **Tekstbron 4.3 Kennis over een product**. Maak daarna opdracht 12 en 13.

12. Over welk soort artikelkennis gaan de volgende uitspraken? Zet een X in de juiste kolom.

Uitspraak	Praktische artikelkennis	Technische artikelkennis	Commerciële artikelkennis
‘Deze schoenen kunt u het beste eens in de drie weken inspuiten met deze regenbeschermer.’			
‘Deze schoen hebben we nog in uw maat.’			
‘Deze sneaker heeft een goede pasvorm en is lekker licht.’			
‘Komt u maar met de sneaker. De veter moet daarin op een speciale manier worden geregen.’			
‘Dit is het laatste paar dat ik heb in deze maat. Het model komt ook niet meer.’			
‘Deze schoenen zijn handgemaakt en komen uit Italië.’			

13. Hoe kun je aan artikelkennis komen? Noteer drie manieren.

1. _____
2. _____
3. _____

BRON Lees **Tekstbron 3.6 Doelgroepen**. Maak daarna opdracht 14 en 15.

14. Wat is een doelgroep?
- ☐ een groep producten waarmee klanten hun doel kunnen bereiken
- ☐ een groep mensen die allemaal hetzelfde doel hebben
- ☐ een groep mensen die allemaal ongeveer hetzelfde zijn en hetzelfde willen en op wie een bedrijf/organisatie zich richt (bijvoorbeeld om producten te verkopen)
- ☐ een groep producten of diensten waarmee klanten hun doel kunnen bereiken

15. Elke winkel heeft een doelgroep. Omschrijf de doelgroep van de winkelketens. Denk hierbij aan het geslacht, de leeftijd, alleenstaand of een gezin en een laag, gemiddeld of hoog inkomen. Eén antwoord is al gegeven.

Naam winkelketen	Doelgroep	Hieraan kun je zien wat de doelgroep is
1. Hunkemöller	Vrouwen van 20+ met een gemiddeld inkomen.	Reclame met daarin vrouwen vanaf 20 jaar, producten (alleen voor vrouwen), gemiddelde prijzen.
2. IKEA		
3. de Bijenkorf		
4. Starbucks		
5. Lidl		
6. Primark		