

# Hospitality uitvoeren

niveau 3 en 4



Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 4 van dit boek.

Te activeren tot:

# Colofon

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.  
0522-235235  
info@edu-actief.nl  
www.edu-actief.nl

Auteurs: C. Bakker, F. de Esch, L. Kroes, R. van Midde, A. van Santen en S. Wijnia-Zijp  
Inhoudelijke redactie: F. de Esch en R. van Midde  
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie

Beeld: ©Verbaal Visuele Communicatie BV

Titel: Hospitality uitvoeren niveau 3 en 4

ISBN: 978 90 3723 152 6

© Edu'Actief b.v. 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](http://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](http://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](http://www.edu-actief.nl).

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Thema Hospitality uitvoeren</b>	<b>5</b>
<b>1. Commercieel aantrekkelijke winkel</b>	<b>7</b>
1.1 Het winkelinterieur	7
1.2 Het winkelinterieur	10
1.3 Artikelpresentaties verzorgen	11
1.4 Afrekenpunt gebruiksklaar maken	17
1.5 Begrippen	20
<b>2. Opruimen en schoonmaken</b>	<b>23</b>
2.1 Schoonmaak en onderhoud	23
2.2 Vuil	25
2.3 Hygiëne	26
2.4 Schoonmaakmiddelen	28
2.5 Schoonmaakhulpmiddelen	30
2.6 Veiligheid bij schoonmaken	32
2.7 Het schoonmaakplan	36
2.8 Begrippen	38
<b>3. Klantenontvangst</b>	<b>41</b>
3.1 Klanten begroeten	41
3.2 Klanten observeren	42
3.3 Klanten aanspreken	45
3.4 Klantbehoefte achterhalen	46
3.5 Koopsignalen herkennen	49
3.6 Begrippen	51
<b>4. Klantgedrag</b>	<b>53</b>
4.1 Klanttype herkennen	53
4.2 Klantgedrag beïnvloeden	55
4.3 Begrippen	60
<b>5. Verdachte klanten</b>	<b>61</b>
5.1 Verdachte klanten herkennen	61
5.2 Verdachte klanten observeren	64
5.3 Verdachte klanten aanspreken	65
5.4 Winkeldiefstal voorkomen	66
5.5 Verdachte klanten aanhouden	68
5.6 Rechten en plichten	69
5.7 Na de aanhouding	70
5.8 Begrippen	74
<b>Index</b>	<b>75</b>

# Voorwoord

Voor je ligt het boek Hospitality uitvoeren, dat hoort bij de methode Klantgericht.info. Hospitality is het woord dat gebruikt wordt voor gastvrijheid. Een woord dat zijn oorsprong vindt in de horeca en de toeristische branches. Gastvrijheid gaat over de relatie tussen gast en gastheer.

Ook in de retail wordt hospitality steeds belangrijker. De klant wordt er steeds meer benaderd als een gast. Jij bent de gastheer of gastvrouw. Dit betekent dat je klantgericht en servicegevoelig bent en dat jij je snel inleeft in de klant om op de klantbehoefte in te springen. Hospitality begint al als de klant de winkel betreedt en jij hem ontvangt en benadert.

Dit boek bevat vijf hoofdstukken waarvan de inhoud een relatie heeft met hospitality in de retail. De theorie hoort bij het werkproces:

- 'Geeft uitvoering aan hospitality' van de kerntaak 'Optimaliseert verkoop' van het kwalificatiedossier 'Advies en leiding in de verkoop'.
- 'Coördineert de uitvoering van hospitality binnen het organisatieonderdeel' van de kerntaak 'Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit' van het kwalificatiedossier 'Management retail'.
- 'Geeft uitvoering aan hospitality' van de kerntaak 'Voert operationele activiteiten in de retail uit' van het kwalificatiedossier 'Ondernemerschap retail'.

## Inloggen

Bij Klantgericht.info hoort een licentie die toegang geeft tot de website [www.klantgericht.info](http://www.klantgericht.info). Op deze website vind je onder andere opdrachten, bronnen en filmpjes. De licentie moet je eerst activeren.

- Ga naar [licentie.edu-actief.nl](http://licentie.edu-actief.nl).
- Op deze pagina staan vier lege vakken. Vul hier de licentie in die je bij dit artikel hebt gekregen. De licentie bestaat uit 4 maal 6 tekens en is niet hoofdlettergevoelig.
- Klik op de knop 'Activeren' en volg de verdere instructies op de website.

Ga naar [www.klantgericht.info](http://www.klantgericht.info). Klik op het blok 'Studentenmateriaal'. Log in met je gebruikersnaam en wachtwoord. Vervolgens krijg je toegang tot al het bronnenmateriaal.

Je kunt hierna twaalf maanden gebruikmaken van het materiaal op [www.klantgericht.info](http://www.klantgericht.info).

Veel succes!



# Thema Hospitality uitvoeren

## Over dit thema

De klant moet zich in jouw winkel te gast voelen. Dat bereik je door uitvoering te geven aan hospitality. Dit betekent onder andere dat jij klanten gastvrij ontvangt. Een opgeruimde, schone, commercieel aantrekkelijke en veilige winkel zorgt voor een positieve winkelbeleving.

Commerciële aantrekkelijkheid bereik je door de artikelpresentatie goed bij te houden. Dat wil zeggen: gevulde schappen, vakken en vitrines waarin alles netjes recht ligt en geordend is. Dit geldt voor de artikelpresentaties binnen en buiten de winkel.

Binnen en buiten zijn ook de gebieden bij het schoonmaken en opruimen. Alleen binnen stofzuigen en afnemen is niet voldoende. Je moet ook ramen wassen, vloeren schoonmaken en de directe winkelomgeving schoonhouden. Dan krijgt de klant het gevoel dat hij welkom is.

Anders gezegd: de klant voelt zich te gast in jouw winkel.

In jouw contacten met klanten ben je gastvrij en klantvriendelijk. Dat begint al bij het begroeten van de klant. Je zorgt dat de klant weet dat jij hem hebt gezien. Daarna houd je hem in de gaten om te zien of hij iets nodig heeft en of jij kunt helpen.

Als je iets meer weet van soorten klanten en het gedrag van klanten, kun je daarmee beter omgaan. Je kunt dan nog beter inspelen op wat de klant nodig heeft.

Het is vervelend, maar je krijgt in je winkel ook mensen met verkeerde bedoelingen. Ook dan is het van belang dat je ze begroet en observeert. De begroeting geeft immers ook aan dat je hen hebt gezien. Dat werkt preventief als het gaat om winkeldiefstal voorkomen. Betrap je ondanks alles toch een klant op heterdaad, dan heb je een taak in het aanhouden, melden en aangifte doen.

## Leerdoelen

Als je het thema 'Hospitality uitvoeren' doorneemt, bereik je de volgende leerdoelen:

- Je toont vakkennis over het commercieel aantrekkelijk maken van het winkelexterieur.
- Je toont vakkennis over het commercieel aantrekkelijk maken van het winkelinterieur.
- Je toont vakkennis over het verzorgen van de artikelpresentaties.
- Je toont vakkennis over het gebruiksklaar maken van het afrekenpunt.
- Je kunt de hospitality van een winkel(gebied) beoordelen.
- Je toont vakkennis over schoonmaken en onderhoud.
- Je toont vakkennis over schoonmaakmiddelen en -materialen.
- Je kent de onderdelen van een schoonmaakplan.
- Je toont vakkennis over het benaderen van klanten.
- Je toont vakkennis over het herkennen van koopsignalen.
- Je kent de kenmerken van verschillende klanttypen.
- Je weet hoe je klantgedrag beïnvloedt.
- Je toont vakkennis over het omgaan met verdachte klanten.
- Je toont vakkennis over het aanhouden van verdachte klanten.

**Klantgericht.info**

Voordat je start met dit thema, ga je eerst bekijken wat je al weet over het uitvoeren van hospitality. Ga naar [www.klantgericht.info](http://www.klantgericht.info) en voer de opdrachten uit van de onderdelen:

- oriëntatie
- nulmeting
- plannen.

## Hoofdstuk 1

# Commercieel aantrekkelijke winkel

### Inleiding

Hospitality betekent gastvrijheid. Gastvrijheid gaat verder dan alleen de klant op de juiste manier aanspreken en helpen. Hospitality betekent ook dat de totale winkel er voor de klant aantrekkelijk uitziet. Goederen die bij de winkel aankomen, zet je niet zomaar in de winkel. De artikelen presenteer je zo dat klanten verleid worden om deze te kopen. Zo maak je de winkel en de winkelomgeving commercieel aantrekkelijk voor de klant. **Commercieel aantrekkelijk** betekent dat de winkel en de omgeving van de winkel ervoor zorgen dat de klant gaat kopen. De klant wordt dus aangetrokken door de winkel. De buitenkant en binnenkant van de winkel zijn daarbij belangrijk. De buitenkant noem je het winklexterieur en de binnenkant het winkelinterieur.



*Hospitality is ook de artikelen verkoopklaarmaken.*

## 1.1 Het winklexterieur

Het **winklexterieur** is het visitekaartje van de winkel. Het is alles wat je buiten en in de directe omgeving van de winkel laat zien. Aan het winklexterieur ziet de passant met wat voor soort winkel hij te maken heeft. Het winklexterieur moet **attentiewaarde** hebben. Dit betekent dat de

buitenkant van de winkel de aandacht van het winkelend publiek trekt. Dat kan door het gebruik van kleur, materiaal, verlichting en belettering. Het is ook belangrijk dat passanten worden uitgenodigd om de winkel binnen te gaan. Dat noem je **zuigkracht**. Zuigkracht bereik je door een geleidelijke overgang van buiten naar binnen. De klant loopt zo de winkel binnen, zonder dat hij dat in de gaten heeft.



*Commercieel aantrekkelijk is een geleidelijke overgang van buiten naar binnen.*

Een belangrijke taak van jou is om dagelijks het winkelerieur commercieel aantrekkelijk te houden. Dit doe je door:

- de buitenpresentatie netjes te houden
- de etalage regelmatig te vernieuwen en tussentijds te herordenen
- de directe winkelomgeving schoon te houden.

### **Buitenpresentatie**

Klanten stappen sneller een winkel binnen die er ook aan de buitenkant aantrekkelijk uitziet. Dit kun je bereiken door een buitenpresentatie. Een **buitenpresentatie** is een presentatie of uitstalling van artikelen buiten op de stoep (het trottoir) of in de portiek van de winkel.

Je gebruikt een buitenpresentatie om:

- klanten aan te trekken
- de verkoop van bepaalde artikelen te bevorderen
- aandacht te geven aan bepaalde artikelen in het assortiment.

Je mag niet zomaar een buitenpresentatie plaatsen. Je hebt namelijk te maken met gemeentelijke regels. In de meeste gemeenten heb je een vergunning nodig om een presentatie buiten de winkel te plaatsen. Let er bij de buitenpresentatie vooral op dat het winkelend publiek er geen last van ondervindt. De presentaties mogen niet omvallen en mogen geen onveilige situaties opleveren voor passanten. Je zorgt ervoor dat de presentatie het zicht op de etalage of de ingang van de winkel niet blokkeert. Controleer meermalen per dag of het looppad naar de ingang vrij en schoon is.





*Een buitenpresentatie moet zuigkracht hebben.*

### Etalage

De artikelen in de etalage verwissel je ongeveer eens per drie à vier weken. De artikelen uit de etalage verkopen vaak beter dan de andere artikelen uit het assortiment. Je moet dus weten wat de voorraad van de geëtalageerde artikelen is. Soms moet je de geëtalageerde artikelen verkopen omdat het laatste artikel of de gevraagde maat alleen nog maar in de etalage ligt. Als je leidinggevende het goed vindt, mag je het artikel uit de etalage halen. Je moet wel uitkijken dat je het artikel of de etalage daarbij niet beschadigt. Wees dus altijd voorzichtig als je spullen uit de etalage haalt. Soms kun je het gevraagde artikel niet uit de etalage halen zonder de hele etalage overhoop te halen. Je moet dan helaas 'nee' verkopen. Vaak kun je het artikel wel voor de klant reserveren. Nadat je een artikel uit de etalage hebt gehaald, moet je de etalage **herordenen**. Bij het herordenen van de etalage:

- moet het nieuwe artikel binnen de bestaande compositie (opbouw) passen
- moeten de kleur, de stijl en het merk passen bij de andere artikelen in de etalage
- moet het nieuwe artikel een prijs-/tekstkaartje krijgen.

### Directe winkelomgeving

De directe omgeving van de winkel hoort ook bij het winkalexterieur. Een mooie, gezellige winkelomgeving is voor de beleving van het winkelgebied van groot belang. Voor winkels uit de levensmiddelenbranche en de doe-het-zelfbranche is de directe winkelomgeving niet zo belangrijk. De bereikbaarheid en de parkeergelegenheid zijn voor deze branches belangrijker.

Het is jouw taak om de directe winkelomgeving commercieel aantrekkelijk te houden. Je veegt regelmatig de stoep (het trottoir) schoon, lapt de ramen en ruimt rondslingerend afval (zoals blikjes en patatbakjes) op. Als onderdeel van het gereedmaken van de verkoopruimte doe je dit voordat de winkel opengaat. Zo nodig verricht je deze werkzaamheden meermalen per dag, zodat de directe winkelomgeving er netjes en verzorgd uitziet.

Werk je in een winkel waar de klant gebruikmaakt van winkelwagentjes, dan zet je deze op een plek waar de klant ze onmiddellijk kan vinden. Dit kan in of voor de winkel zijn, maar ook parkeerhavens voor winkelwagentjes op het parkeerterrein zijn hiervoor geschikt. Rondslingerende winkelwagentjes veroorzaken veel ergernis en schade. Je verzamelt deze meermalen per dag en zet ze op de daarvoor gereserveerde plekken terug.



*Zwerfvuil in de directe winkelomgeving kan voor onveilige situaties zorgen en ziet er niet commercieel aantrekkelijk uit.*

## 1.2 Het winkelinterieur

Het **winkelinterieur** is de binnenkant van de winkel. Je moet dan bijvoorbeeld denken aan de presentatiemeubelen, het afrekenpunt, de verlichting, de vloerbekleding en de beveiligingssystemen. Voor de hospitality zijn sfeer en functionaliteit twee belangrijke aandachtspunten voor het winkelinterieur. Door een aangename winkelsfeer houd je de klanten zo lang mogelijk binnen. Behalve wanden, vloeren, het plafond, verlichting en de inventaris kan passende achtergrondmuziek bijdragen aan die winkelsfeer. Het gebruik van geuren draagt ook bij aan de sfeer die de klant beleeft in de verkoopruimte.

Een klant gaat niet alleen naar een winkel voor de sfeer, maar komt er ook om boodschappen te doen. Bij functionaliteit is het belangrijk dat de klant snel kan vinden wat hij zoekt. Voor jou betekent dit dat je steeds moet zorgen voor een logische en overzichtelijke artikelpresentatie.



*Een functionele artikelpresentatie is ook van belang voor de hospitality.*