



Sarphati[®]

RETAIL

VERKOOP

voor retailspecialist en interieuradviseur

Boom**beroepsonderwijs**

COLOFON

Boom Beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): Kees Benschop, Thijs Bos, Joyce Dost, Angela van Oeffelen

Eindredactie: Hanneke Jansen, Saskia Klomps, Saskia Sjollema

Titel: Verkoop

ISBN: 978 90 372 6674 0

1e druk/ 1e oplage

© 2023 Boom Beroepsonderwijs | Boom

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 een (of meerdere) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.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 Boom Beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

| | | |
|--------------------|---|-----------|
| | Inleiding | 5 |
| Hoofdstuk 1 | Hospitality | 7 |
| 1.1 | De klant als gast | 8 |
| 1.2 | Winkelconcepten | 14 |
| 1.3 | Verschillen tussen retailers | 18 |
| 1.4 | Winkelbeleving | 21 |
| 1.5 | Productpresentaties en winkelbeleving | 24 |
| 1.6 | Online hospitality | 28 |
| 1.7 | Samenvatting | 32 |
| 1.8 | Begrippen | 35 |
| Hoofdstuk 2 | De klantreis | 37 |
| 2.1 | Verloop van de klantreis | 38 |
| 2.2 | De klantreis – bewustwording | 43 |
| 2.3 | De klantreis – onderzoek | 45 |
| 2.4 | De klantreis – aankoop | 50 |
| 2.5 | De klantreis – gebruik | 53 |
| 2.6 | De klantreis – trouw | 55 |
| 2.7 | Klanttypen | 60 |
| 2.8 | Klantgedrag | 63 |
| 2.9 | Invloeden op klantgedrag | 68 |
| 2.10 | Besluitvormingsproces | 72 |
| 2.11 | Samenvatting | 76 |
| 2.12 | Begrippen | 80 |
| Hoofdstuk 3 | Klantreis in de verkoopomgeving | 83 |
| 3.1 | Het verkoopgesprek | 84 |
| 3.2 | Ontmoeting | 87 |
| 3.3 | Advies en gesprek – vragen stellen | 93 |
| 3.4 | Advies en gesprek – informeren en adviseren | 96 |
| 3.5 | Advies en gesprek – tonen en demonstreren | 99 |
| 3.6 | Advies en gesprek – proberen, proeven, ruiken, voelen, zien en horen | 101 |
| 3.7 | Advies en gesprek – passen | 106 |
| 3.8 | Advies en gesprek – plaatsvervangende verkoop en bijverkoop | 108 |
| 3.9 | Afsluiting | 111 |
| 3.10 | Belevingscommunicatie | 115 |
| 3.11 | Samenvatting | 118 |
| 3.12 | Begrippen | 121 |

| | | |
|--------------------|--|------------|
| Hoofdstuk 4 | Online verkoop | 123 |
| 4.1 | E-commerce | 124 |
| 4.2 | Online verkopen | 130 |
| 4.3 | Wetgeving online verkopen | 140 |
| 4.4 | Online marketing | 144 |
| 4.5 | Samenvatting | 148 |
| 4.6 | Begrippen | 150 |
| Hoofdstuk 5 | Kosten en kostensoorten | 153 |
| 5.1 | Inkopen | 154 |
| 5.2 | Verkoopprijs, kostprijs en winst | 157 |
| 5.3 | De verkooptrechter | 162 |
| 5.4 | Het verkoopproces | 165 |
| 5.5 | Samenvatting | 170 |
| 5.6 | Begrippen | 172 |
| | Beeldverantwoording | 174 |
| | Index | 175 |

INLEIDING

In *Verkoop* leer je hoe jij als retailspecialist of interieuradviseur ervoor kunt zorgen dat de klantreis van iedere klant in jouw winkel of webshop zo soepel mogelijk verloopt. Assortimentskennis is bijvoorbeeld heel belangrijk om klanten te overtuigen maar ook verkoopvaardigheden en onderhandelingstechnieken kunnen niet ontbreken.

Hoofdstuk 1 gaat over hospitality en hoe je ervoor zorgt dat je klanten een positieve winkelbeleving geeft. In hoofdstuk 2 leer je uit welke fasen de klantreis bestaat. Je maakt daarbij kennis met verschillende klanttypen en klantgedrag. In hoofdstuk 3 leer je over verkoop- en onderhandelingstechnieken. In hoofdstuk 4 leer je meer over online verkoop en over de mogelijkheden van e-commerce. In het laatste hoofdstuk ga je aan de slag met kosten en kostensoorten.



HOOFDSTUK 1

HOSPITALITY

Het retaillandschap verandert steeds. Vroeger kon je alleen bij een fysieke winkel of op de markt terecht om iets te kopen. Tegenwoordig kopen mensen ook via webshops. Dit betekent meer concurrentie voor fysieke winkels. Onlineshoppen is snel en gemakkelijk. We zijn altijd en overal online. Artikelen zijn op steeds meer plaatsen verkrijgbaar. Door meer aandacht te besteden aan hospitality kan een winkel zich van (online)concurrenten onderscheiden.

Hospitality is niet nieuw, maar is voor winkels wel steeds belangrijker geworden. Hospitality betekent gastvrijheid. In de winkel ben jij gastheer of gastvrouw voor de klanten en stel je je gastvrij op. Door klanten als gast te behandelen, voelen ze zich welkom en hebben zij een positieve winkelbeleving. De kans is groot dat ze terugkomen en dat ze positief over de winkel praten.



Opdracht 1 Openingsopdracht bij dit hoofdstuk

Bekijk het filmpje en beantwoord de vragen.

- Van welk onderwerp uit dit filmpje zou je meer willen weten? Leg ook uit waarom.
- Bespreek in een groepje van drie of vier studenten jullie ervaringen. Gebruik de volgende punten:
 - Wat versta je onder een unieke winkelbeleving?
 - Welke negatieve winkelbeleving heb je weleens gehad?
 - In welke winkel was dat?
 - Waarom was het een negatieve winkelbeleving?
- Stel dat jullie zelf een winkel hebben en je de klant die unieke winkelbeleving wilt meegeven. Noem drie punten die volgens jullie het belangrijkste zijn voor een positieve winkelbeleving.
- Bespreek samen wat jullie moeten doen om deze drie punten voor elkaar te krijgen.

1.1 De klant als gast

Hospitality is het Engelse woord voor gastvrijheid. Hospitality is alles wat het winkelpersoneel doet om te zorgen dat de klant zich welkom voelt. Door de klant als gast te behandelen geef je hem een positieve winkelbeleving.



Zorg dat de klant zich welkom voelt.

Gast in plaats van klant

Een gast is iemand die bij jou op bezoek komt en die je het naar de zin wilt maken. Een gast benader je op een andere manier dan een klant. We maken daarom onderscheid tussen een klantgerichte benadering en een gastvrije benadering.

Klantgerichte benadering

Bij een **klantgerichte benadering** ligt de nadruk vooral op het verkopen van de producten of diensten. Je onderzoekt wat de klant wil kopen en probeert hem dit ook te verkopen.

Gastvrije benadering

Bij een **gastvrije benadering** creëer je een prettige sfeer in de winkel. Je stelt de gast op zijn gemak. Je geeft hem aandacht en toont interesse. Je maakt een praatje en stelt vragen om achter zijn behoefte te komen. Het is belangrijk dat je echt naar de klant luistert.

Een gastvrije benadering levert meer op dan alleen een klantgerichte benadering. Het zorgt ervoor dat klanten terugkomen. Dit noem je winkeltrouw. Ook zullen de klanten positief over de winkel praten. Dit noem je mond-tot-mondreclame.

Sociale vaardigheden en communicatieve vaardigheden

Je kunt klanten op verschillende manieren gastvrij benaderen. Bijvoorbeeld door ze vriendelijk welkom te heten in de winkel, mee te lopen tot de deur na de aankoop en ze een kopje koffie aan te bieden. Hiervoor gebruik je sociale vaardigheden en communicatieve vaardigheden. Deze vaardigheden kun je als retailspecialist leren.

Tip: Leef je in

Je inleven in de klant helpt je om te bedenken wat een klant als gastvrijheid zal ervaren. Stel jezelf bijvoorbeeld de vragen: Hoe zou ik zelf in deze winkel geholpen willen worden? Wat vind ik belangrijk als ik een winkel binnenloop? Wat verwacht ik van de retailspecialist?

Sociale vaardigheden

Sociale vaardigheden zijn de vaardigheden die je nodig hebt om goed met andere mensen om te gaan. Bijvoorbeeld:

- beleefd zijn
- een gesprek voeren
- feedback geven en ontvangen
- geduld hebben
- oprecht zijn.



Beleefd zijn

Klanten worden graag op een beleefde manier te woord gestaan in een winkel. Ze willen graag rustig rondkijken maar ook het gevoel hebben terecht te kunnen bij jou als retailspecialist. Bij beleefd zijn hoort een vriendelijke uitstraling, een nette begroeting en een gepaste houding.

Een gesprek voeren

Wanneer de klant informatie over een product wil, loop je met hem mee. Je voert een gesprek over het product maar ook over alledaagse zaken, zoals het weer of het nieuws. Dit noem je ook wel smalltalk. Smalltalk zorgt ervoor dat klanten zich meer op hun gemak voelen en jou als retailspecialist meer gaan vertrouwen.

Zorg ervoor dat het gesprek niet te uitgebreid wordt. Let op signalen van de klant wanneer je moet afronden. Bijvoorbeeld als de klant niet echt meer luistert of op zijn horloge kijkt.



Feedback geven en ontvangen

Feedback geven betekent je mening geven over iets. Klanten in een kledingwinkel vinden de mening van de retailspecialist vaak heel belangrijk. Bijvoorbeeld wanneer ze kleding passen. Dan is het belangrijk om als retailspecialist feedback te geven over hoe bijvoorbeeld een broek of jurk past bij de klant.

De klant kan ook feedback geven aan jou als retailspecialist of aan de winkel in het algemeen. Bijvoorbeeld: 'Je hebt mij echt goed geholpen, fijn!' Of: 'Ik vind het toch zo prettig dat er een parapluhouder bij de ingang staat, klasse!' Daarop reageer je enthousiast en je bedankt de klant voor het compliment.

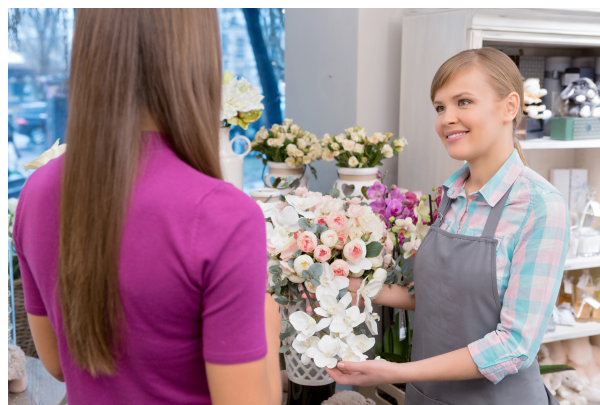
Geduld hebben

Het is belangrijk om als retailspecialist geduld te hebben met de klant. Sommige klanten zijn erg besluiteloos en nemen veel tijd voor het doen van een aankoop. Het komt ook voor dat klanten veel tijd nemen om producten te bekijken of te passen en toch niets kopen. Ook dan blijf je als retailspecialist beleefd en geduldig. Dat kan soms moeilijk zijn, zeker als het druk is in de winkel. Maar het is belangrijk voor de beleving van de klant.

Oprecht zijn

Oprecht zijn betekent dat je meent wat je zegt en uitstraalt. Je bent eerlijk en echt. Een retailspecialist die een klant met een brede glimlach ontvangt, maar daarna chagrijnig doorgaat met het tellen van de voorraad, komt niet oprecht over. De klant zal zich dan niet welkom voelen.

Oprechtheid is niet aan te leren, zoals vaardigheden. Wel kun jij als retailspecialist leren enthousiasme uit te stralen en je hiervan bewust te zijn.



Klanten waarderen oprechte interesse en aandacht.

Communicatieve vaardigheden

Hoe je met mensen en klanten communiceert, noem je **communicatieve vaardigheden**. Dit is niet alleen praten, maar ook bijvoorbeeld luisteren naar wat de ander zegt en doorvragen naar de interesses van de ander. De ander uit laten praten is een communicatieve vaardigheid die mensen soms moeilijk vinden. Dit komt doordat sommige mensen zelf heel graag aan het woord zijn. Tot slot hoort het gebruiken van lichaamstaal, of non-verbale communicatie, ook bij communicatieve vaardigheden. Je laat met je houding zien dat je geïnteresseerd bent in wat de ander wil vertellen.

Opdracht 2 De klant als gast

a. 'Je ziet de klant als gast.' Leg uit wat deze uitspraak betekent.

b. Wat is het verschil tussen een klantgerichte benadering en een gastvrije benadering?

c. Wat is juist?

- Een gastvrije benadering levert meer op dan een klantgerichte benadering.
 Een klantgerichte benadering levert meer op dan een gastvrije benadering.

d. Leg je antwoord bij de vorige vraag uit.

e. Waarin verschilt een gast in een horecaonderneming ten opzichte van een gast in een winkel?

Jamal

Jamal werkt in een kledingzaak. Een klant komt de winkel binnen. Hij is duidelijk gehaast. Jamal is net een T-shirt aan het opvouwen. De klant loopt Jamal snel voorbij. Jamal ziet hem wel, maar zegt niets en vouwt rustig zijn T-shirt op. Hij laat de klant maar eventjes met rust.

f. Vind je de reactie van Jamal goed of niet? Leg je antwoord uit.

Opdracht 3 Leef je in

Je inleven in de klant is een goed uitgangspunt om te bedenken wat een klant als gastvrijheid zal ervaren. Denk na wat gastvrijheid voor jou betekent als je naar een winkel gaat. Maak hiervan een woordwolk.



Bij deze opdracht kun je eventueel het stappenplan Een woordwolk maken gebruiken.

Opdracht 4 Sociale vaardigheden

a. Leg met een voorbeeld uit wat smalltalk is.

b. Waarom is smalltalk belangrijk?

c. Sociale vaardigheden zijn de vaardigheden die je nodig hebt om goed met andere mensen om te gaan. Hoe zit het met jouw sociale vaardigheden?

Geef jezelf bij iedere vaardigheid een aantal sterren. Eén ster betekent dat je de vaardigheid nog niet beheerst. Vijf sterren betekent dat je de vaardigheid heel goed beheerst.

| Vaardigheid | Aantal sterren |
|-----------------------------|----------------|
| Beleefd zijn | |
| Een gesprek voeren | |
| Feedback geven en ontvangen | |
| Geduld hebben | |
| Oprecht zijn | |