

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Communiceren met klanten .....	4
Hoofdstuk 2	Telefoneren met klanten .....	9
Hoofdstuk 3	Klanten ontvangen .....	15
Hoofdstuk 4	Klanten en bezoekers verder helpen .....	20
Hoofdstuk 5	Met klachten omgaan .....	26
Hoofdstuk 6	Terugkijken .....	35
Hoofdstuk 7	Begrippentrainer .....	36

# Hoofdstuk 1

## Communiceren met klanten

---

In dit hoofdstuk leer je:

1. hoe je moet communiceren met klanten of bezoekers
2. welke soort vragen er zijn
3. wat ANNA en LSD is.

### Opdracht 1 Communiceren

Communiceren doe je iedere dag. Ook als je werkt bij een bedrijf of instelling heb je regelmatig contact met collega's en klanten. Voor een office-assistent is het verzorgen van de communicatie een belangrijke taak. Bijvoorbeeld het aannemen van de telefoon of het versturen van e-mails.



## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Zakelijke communicatie verzorgen .....	4
Hoofdstuk 2	Digitale berichten .....	14
Hoofdstuk 3	Notulen .....	19
Hoofdstuk 4	Terugkijken .....	22
Hoofdstuk 5	Begrippentrainer .....	24

# Hoofdstuk 1

## Zakelijke communicatie verzorgen

---

In dit hoofdstuk leer je:

1. wat zakelijke communicatie is
2. op een juiste manier berichten opstellen
3. mededelingen verwerken in notities
4. omgaan met documenten op papier.

### Opdracht 1 Zakelijke correspondentie

Soms moet je zakelijke berichten opstellen, zoals een e-mail, brief, memo of notitie.



Lees tot en met 'Structuur van een bericht' van **Tekstbron 88 Zakelijke berichten opstellen en versturen**.

- a. Zakelijke correspondentie betekent schriftelijke berichten die je voor je werk maakt. Noem drie situaties waarin je zelf een schriftelijk bericht hebt opgesteld.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Een bijeenkomst organiseren .....	4
Hoofdstuk 2	Een ruimte inrichten .....	15
Hoofdstuk 3	De agenda bijhouden .....	22
Hoofdstuk 4	Terugkijken .....	27
Hoofdstuk 5	Begrippentrainer .....	28

# Hoofdstuk 1

## Een bijeenkomst organiseren

Lees de leerdoelen.

In dit hoofdstuk leer je:

1. welke werkzaamheden er horen bij het organiseren van een bijeenkomst
2. hoe je online hulpmiddelen gebruikt voor het maken van een reis- of routeplanning
3. hoe je een werkplanning maakt.

### Opdracht 1 Een bijeenkomst organiseren

Soms moet je een bijeenkomst organiseren. Bijvoorbeeld een vergadering of een voorlichtingsmiddag.



Bekijk **Film Bijeenkomst organiseren** en lees **Tekstbron 90 Een zakelijke bijeenkomst organiseren**.

a. Welke taken horen bij het organiseren van een bijeenkomst?

- Datum en tijd bepalen
- Deelnemerslijst maken
- Een ruimte regelen
- De ramen van de ruimte lappen
- Benodigheden regelen: bijvoorbeeld een beamer
- De catering regelen
- Zelf een maaltijd koken voor de deelnemers
- Uitnodiging versturen

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Gegevens ordenen en archiveren .....	4
Hoofdstuk 2	Gegevens verwerken .....	11
Hoofdstuk 3	Financiële gegevens .....	15
Hoofdstuk 4	Grafieken .....	23
Hoofdstuk 5	Terugkijken .....	27
Hoofdstuk 6	Begrippentrainer .....	28

# Hoofdstuk 1

## Gegevens ordenen en archiveren

---

In dit hoofdstuk leer je:

1. waarom je gegevens archiveert
2. op welke manieren je gegevens kunt ordenen
3. hoe je gegevens op een goede manier archiveert.

### Opdracht 1 Vacature

- a. Lees de vacature.

#### Vacature: Office-assistant bij FitMania

FitMania, een dynamisch sportbedrijf met zes sportcentra en een eigen webshop, is op zoek naar een enthousiaste Office-assistant voor ons hoofdkantoor.



#### Functieomschrijving:

Als onze Office-assistant ben je een centrale spil in het ondersteunen van ons team. Je zorgt dat alles op kantoor op rolletjes loopt, waardoor je collega's efficiënt en prettig kunnen werken.

#### Wat bieden wij?

- Een parttime functie van 32 uur per week
- Een dynamische werkomgeving met leuke collega's
- Intensieve ondersteuning tijdens je inwerkperiode.

#### Jouw taken:

- Beheren van agenda's
- Maken van reis- en routeplannen
- Afhandelen van telefoongesprekken en post
- Bijhouden en updaten van gegevensbestanden
- Organiseren van kleinschalige bijeenkomsten.

#### Wat zoeken wij?

- Mbo werk- en denkniveau
- Een proactieve en leergierige houding
- Nauwkeurigheid en netheid in je werk
- Eerdere werkervaring geen vereiste; starters welkom!

Ben jij de optimistische en servicegerichte duizendpoot die wij zoeken? Sluit je aan bij FitMania en help ons sportbedrijf verder groeien!



## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Inkoopadministratie .....	4
Hoofdstuk 2	Verkoopadministratie .....	10
Hoofdstuk 3	Het inkoop- en verkoopregister .....	16
Hoofdstuk 4	Contante verkopen .....	19
Hoofdstuk 5	Terugkijken .....	22
Hoofdstuk 6	Begrippentrainer .....	23

# Hoofdstuk 1

## Inkoopadministratie

---

In dit hoofdstuk leer je:

1. wat de inkoopadministratie is
2. welke formulieren je gebruikt bij de inkoopadministratie.

### Opdracht 1 De inkoopadministratie

Elk bedrijf houdt een inkoopadministratie bij.



Lees tot 'Het inkoopproces' van **Tekstbron 100 De inkoopadministratie**.

a. Welke twee dingen houd je bij in de inkoopadministratie?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_



## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Communiceren .....	4
Hoofdstuk 2	Uiterlijke presentatie .....	11
Hoofdstuk 3	Servicegericht werken .....	16
Hoofdstuk 4	Terugkijken .....	23
Hoofdstuk 5	Begrippentrainer .....	24

# Hoofdstuk 1

## Communiceren

In dit hoofdstuk leer je:

1. wat communicatie is
2. wat verbale en non-verbale communicatie is
3. wat actief luisteren is.

### Opdracht 1 Communicatie



Lees tot 'Goed communiceren' van **Tekstbron 1 Communicatie**.

a. Wat is communicatie?

---

b. Zet bij beide plaatjes wie de zender en wie de ontvanger is.



c. Er zijn verschillende manieren om informatie uit te wisselen. Noem er vier.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Verkoopvaardigheden .....	4
Hoofdstuk 2	De fasen van het verkoopgesprek .....	7
Hoofdstuk 3	Behoeftenonderzoek, tonen en demonstreren .....	16
Hoofdstuk 4	Artikelkennis .....	23
Hoofdstuk 5	Terugkijken .....	31
Hoofdstuk 6	Begrippentrainer .....	32

# Hoofdstuk 1

## Verkoopvaardigheden

In dit hoofdstuk leer je:

1. hoe je goed moet luisteren naar de klant
2. welke soort vragen je kunt stellen.

### Opdracht 1 Luisteren

Als je in in gesprek gaat met een klant, moet hij aan jou merken dat je hem goed wilt begrijpen. Dat doe je door goed te luisteren en vragen te stellen.



Lees 'Actief luisteren' van **Tekstbron 24 Luisteren en gesprek voeren**.

- a. Hoe kun je laten zien dat je goed luistert?

---

---

- b. Welke personen hebben een actieve luisterhouding?



- c. In een klantgesprek is het belangrijk dat je een open houding aanneemt. Wat wordt daarmee bedoeld?

- Dat je zelf geen mening geeft
- Dat je laat zien dat je toegankelijk bent
- Dat je klanten actief en enthousiast benadert
- Dat je klanten begroet

- d. Zou jij het leuk vinden als je met iemand praat en diegene laat niet zien dat hij luistert? **ja** / **nee**

Leg je antwoord uit. \_\_\_\_\_

---

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Upselling en bijverkoop .....	4
Hoofdstuk 2	Service verlenen .....	11
Hoofdstuk 3	Artikelen inpakken .....	18
Hoofdstuk 4	Terugkijken .....	25
Hoofdstuk 5	Begrippentrainer .....	26

# Hoofdstuk 1

## Upselling en bijverkoop

In hoofdstuk leer je:

1. wat bijverkoop is
2. wat upselling is.

### Opdracht 1 Upselling



Lees 'Upselling en bijverkoop' van **Tekstbron 27 Het verkoopgesprek**.

Upselling en bijverkoop horen bij je werk als verkoper.



a. Wat is upselling?

---

---

b. Wat is een belangrijk aspect van goede upselling?

---

---



## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	De kassa bedienen .....	4
Hoofdstuk 2	Afrekenen .....	12
Hoofdstuk 3	De kassa opmaken .....	19
Hoofdstuk 4	Terugkijken .....	30
Hoofdstuk 5	Begrippentrainer .....	32

# Hoofdstuk 1

## De kassa bedienen

In dit hoofdstuk leer je:

1. hoe je een kassa gebruiksklaar maakt
2. welke toetsen er op een kassa zitten en waarvoor je deze gebruikt
3. hoe je artikelen aan de kassa moet afwegen
4. hoe je een correctie op de kassa uit moet voeren.

### Opdracht 1 De kassamedewerker



Bekijk **Film Kassamedewerker**.

- a. Noteer twee dingen die je leuk lijken aan het werk van kassamedewerker en drie die je liever niet doet.

Leuk	Niet leuk

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Het verkoopkanaal .....	4
Hoofdstuk 2	Productfoto's maken .....	8
Hoofdstuk 3	Klanten werven en behouden .....	13
Hoofdstuk 4	Wet- en regelgeving .....	18
Hoofdstuk 5	Een webshop maken .....	22
Hoofdstuk 6	Terugkijken .....	30
Hoofdstuk 7	Begrippentrainer .....	32

# Hoofdstuk 1

## Het verkoopkanaal

In dit hoofdstuk leer je:

1. wat een verkoopkanaal is
2. welke verkoopkanalen er zijn.

### Opdracht 1 Verkoopkanalen

Lees **Tekstbron 40 Verkoopkanalen**.

Er zijn allerlei manieren om je product of dienst online te verkopen.



a. Volg jij influencers online? **ja** / **nee**

Zo ja, welke influencer(s) volg jij? \_\_\_\_\_

b. Waarom volg je deze influencers?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

c. Influencers worden vaak betaald om een product te verkopen. Welke producten promoten influencers vaak op social media?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Werken in een winkel .....	4
Hoofdstuk 2	Doelgroep .....	9
Hoofdstuk 3	De retailformule .....	14
Hoofdstuk 4	Marketing .....	22
Hoofdstuk 5	De consumentenprijs .....	28
Hoofdstuk 6	Terugkijken .....	34
Hoofdstuk 7	Begrippentrainer .....	36

# Hoofdstuk 1

## Werken in een winkel

In dit hoofdstuk leer je:

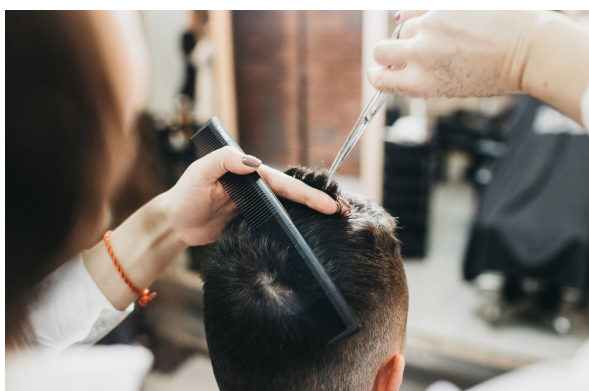
1. wat een product en een dienst is
2. welke werkzaamheden een verkoopmedewerker uitvoert.

### Opdracht 1 Producten en diensten



Lees de eerste alinea van **Tekstbron 4 Retailformule**.

- a. Bekijk de foto's. Is het een product of dienst?



## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Communicatie en promotie .....	4
Hoofdstuk 2	Promotiematerialen .....	9
Hoofdstuk 3	Huisstijl .....	17
Hoofdstuk 4	Terugkijken .....	24
Hoofdstuk 5	Begrippentrainer .....	25

# Hoofdstuk 1

## Communicatie en promotie

In dit hoofdstuk leer je:

1. wat communicatie is
2. wat promotie is.

### Opdracht 1 Communiseren

Mensen communiceren dagelijks met elkaar, op verschillende manieren.



a. Met wie communiceer jij dagelijks?

---

---

b. Op welke manieren communiceer jij?

---

---

---



## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Een aantrekkelijke winkel .....	4
Hoofdstuk 2	Een schone en nette winkel .....	7
Hoofdstuk 3	Artikelpresentaties onderhouden .....	17
Hoofdstuk 4	Artikelen verkoopklaar maken .....	24
Hoofdstuk 5	Terugkijken .....	29
Hoofdstuk 6	Begrippentrainer .....	30

# Hoofdstuk 1

## Een aantrekkelijke winkel

In dit hoofdstuk leer je:

1. waarom een winkel er aantrekkelijk uit moet zien
2. wat een artikelpresentatie is.

### Opdracht 1 De winkel



Wanneer vind jij het prettig om in een winkel te zijn?

- Waar let je op?
- Waar moet hij aan voldoen?

---

---

---

---

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Winkelinrichting .....	4
Hoofdstuk 2	Winkelindeling .....	9
Hoofdstuk 3	Artikelpresentaties .....	20
Hoofdstuk 4	Terugkijken .....	32
Hoofdstuk 5	Begrippentrainer .....	33

# Hoofdstuk 1

## Winkelinrichting

In dit hoofdstuk leer je:

1. waar je op moet letten bij de winkelinrichting.

### Opdracht 1 Zien doet kopen

De winkelier doet van alles in de winkel om de klant te verleiden producten te kopen.



Bekijk **Film Zien doet kopen**.

a. Wat doet de winkelier om klanten tot een aankoop te verleiden? Noteer drie dingen.

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Etalages .....	4
Hoofdstuk 2	Thema en compositie .....	10
Hoofdstuk 3	Etaleertechnieken .....	18
Hoofdstuk 4	Terugkijken .....	24
Hoofdstuk 5	Begrippentrainer .....	25

# Hoofdstuk 1

## Etalages

In dit hoofdstuk leer je:

1. welke soorten etalages er zijn
2. wat de functies van een etalage zijn.

### Opdracht 1 Wat doet een etaleur?



Bekijk **Film De modeetalage**.

a. Wat betekent etaleren?

---

b. Noteer drie punten die de etaleur noemt voor het maken van een goede etalage.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Het magazijn .....	4
Hoofdstuk 2	Goederen ontvangen .....	9
Hoofdstuk 3	Goederen retourneren .....	13
Hoofdstuk 4	Goederen verplaatsen .....	19
Hoofdstuk 5	Veilig werken .....	23
Hoofdstuk 6	Terugkijken .....	28
Hoofdstuk 7	Begrippentrainer .....	30

# Hoofdstuk 1

## Het magazijn

In dit hoofdstuk leer je:

1. wat een magazijn is
2. hoe een magazijn ingedeeld is
3. hoe een drone kan helpen met het werk in een magazijn.

### Opdracht 1 Goederen vervoeren

a. Wat zijn goederen?

---

b. Goederen worden naar het magazijn gebracht. Welke manieren van vervoer zijn er?



1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

### Opdracht 2 Het magazijn

In een centraal magazijn worden alle goederen opgeslagen. Winkels zelf hebben meestal weinig magazijnruimte. Er gaan regelmatig vrachtwagens en busjes met producten van het centrale magazijn naar de winkels.



## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	De levering controleren .....	4
Hoofdstuk 2	De eerste controle .....	10
Hoofdstuk 3	De tweede controle .....	20
Hoofdstuk 4	Opslaggereed maken en opslaan .....	26
Hoofdstuk 5	Terugkijken .....	32
Hoofdstuk 6	Begrippentrainer .....	34

# Hoofdstuk 1

## De levering controleren

In dit hoofdstuk leer je:

1. hoe je een levering moet controleren
2. wat een pakbon is
3. wat een vrachtbrief is
4. wat en manco-breuk-teveellijst is.

### Opdracht 1 Controleren

Na het lossen moet je de goederen controleren en sorteren. Daarna breng je ze naar de juiste plek in het magazijn.

Lees **Tekstbron 57 De levering controleren**.



a. Welke documenten zitten bij een levering?

---

---

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Goederen verzamelen .....	4
Hoofdstuk 2	Verpakkingen .....	11
Hoofdstuk 3	Orders klaarzetten en controleren .....	20
Hoofdstuk 4	Etiketteren .....	25
Hoofdstuk 5	Verzendkosten .....	28
Hoofdstuk 6	Terugkijken .....	33
Hoofdstuk 7	Begrippentrainer .....	34

# Hoofdstuk 1

## Goederen verzamelen

In dit hoofdstuk leer je:

1. wat orderpicken is
2. waarvoor je een pakbon gebruikt
3. in welke volgorde je orders moet verzamelen.

### Opdracht 1 Orders picken

Goederen verzamel je eerst voordat ze verzonden worden. Dat verzamelen heet orderpicken.

#### De orderpicker



Orderpickers werken in magazijnen en distributiecentra. Ze halen producten van verschillende plekken in het magazijn om bestellingen te maken voor klanten. Ze doen dit door een lijst te volgen en de producten te verzamelen op aangewezen locaties. Soms gebruiken ze hulpmiddelen zoals heftrucks of palletwagens. Het is belangrijk dat ze precies werken, de snelste route kiezen en zorgen dat producten goed verpakt zijn. Ze houden ook de voorraad in de gaten en volgen veiligheidsregels.

a. Wat is je belangrijkste taak als orderpicker?

---

---

b. Wat doe je nog meer als orderpicker?

---

---

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	De voorraad beheren .....	4
Hoofdstuk 2	Derving .....	9
Hoofdstuk 3	Inventariseren .....	14
Hoofdstuk 4	Terugkijken .....	25
Hoofdstuk 5	Begrippentrainer .....	26

# Hoofdstuk 1

## De voorraad beheren



In dit hoofdstuk leer je:  
1. wat voorraadbeheer is.

### Opdracht 1 De voorraad beheren

De afdeling Magazijn weet precies hoeveel van ieder artikel op voorraad is.  
Lees de eerste alinea van **Tekstbron 73 Voorraadbeheer**.

a. Uit welke vijf stappen bestaat het beheren van de voorraad?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

## INHOUD

---

Hoofdstuk 1	Bestellen .....	4
Hoofdstuk 2	Wanneer en hoeveel bestellen? .....	9
Hoofdstuk 3	Voorraadkosten .....	17
Hoofdstuk 4	Terugkijken .....	23
Hoofdstuk 5	Begrippentrainer .....	24

# Hoofdstuk 1

## Bestellen

In dit hoofdstuk leer je:

1. wat bestelkosten zijn
2. wat een besteleenheid is.

### Opdracht 1 Voorraad



a. Wat doe je als je merkt dat iets op of bijna op is in de winkel of het magazijn?

---

---

b. Wat is het probleem van te laat bestellen?

---

---