

## 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?

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