|  |
| --- |
| ***Voert verkoopgesprek* .**  *De student ontvangt de klanten en benadert hen, adviseert hen op de juiste wijze.* |

|  |
| --- |
| **Opleiding:** Verkoper  **Crebo:** 25503  **Cohort:** 2016-2017  **Periode:** 5 |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen**  B1-K2 Verkoopt en handelt de verkoop af  B1-K2-W2 Ontvangt en benadert klanten  B1-K2-W3 Voert verkoopgesprekken  B1-K2-W4 Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Complexiteit:** |  | **Starter** |
|  |  | **Geoefend** |
|  |  | **Gevorderd** |
|  |  | **Streefniveau** |
|  |  |  |
| **Uitvoering:** |  | **Individueel** |
|  |  | **In groepen van … personen** |
|  |  |  |
| **Plaats:** |  | **Op school** |
|  |  | **In de beroepspraktijk** |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Beroepssituatie** |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  |  |  | Je ontvangt klanten in de verkoopruimte, begroet hen en observeert hen. Je maakt een inschatting van het type klant. Gedurende de tijd dat de klant in de verkoopruimte aanwezig is, stelt hij of een collega zich zichtbaar op naar de klant en houdt hij de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft, geen criminele activiteiten ontplooit en of hij een verkoopgesprek kan aanvangen met de klant (inspringmoment bepalen).  Je stelt vragen aan de klant/bezoeker om de informatie- en/of koopbehoefte van de klant te inventariseren. Je informeert de klant over de mogelijkheden van het assortiment en  producttoepassingen.  Je doet verkoopvoorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen. Wanneer nodig adviseer je over alternatieven. Je beantwoordt vragen van klanten over leveringsvoorwaarden, levertijd en betaling. Als de artikelen niet direct leverbaar zijn, bestel je ze.  Wanneer de klant de verkoopruimte verlaat, neemt hij afscheid van de klant. | |

|  |
| --- |
| **Doelen van de opdracht** |
| De student kan klanten begroeten en observeren;  De student kan de klant aanspreken volgens de eisen van het bedrijf;  De student kan de klant helpen of doorverwijzen naar de juiste persoon voor eventuele vragen;  De student kan producten bestellen;  De student kan de klant adviseren;  De student kan de klant van informatie voorzien betreft leveringsvoorwaarden en betalingen;  De student kan op juiste wijze afscheid nemen van de klant. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| Je gaat op het BPV-bedrijf of praktijklocatie klanten helpen en adviseren. De klant is op de juiste wijze geholpen is gestimuleerd om tot aankoop over te gaan.  **Werkwijze**  *Voorbereiden*   1. Overleg met je praktijkopleider hoe jullie klanten helpen/adviseren binnen het bedrijf; 2. Overleg met je praktijkbegeleider hoe jullie producten bestellen voor klanten. 3. Verdiep je in het assortiment zodat je klanten goed kunt adviseren, bij onduidelijkheden vraag je je begeleider voor hulp.   *Uitvoeren*   1. Verwelkom de klanten en benader hen, spreek ze aan en adviseer ze over je assortiment. Je geeft mogelijkheden en legt uit. 2. Je stimuleert klanten om tot aankoop over te gaan. 3. Indien nodig bestel je producten en voorzie je de klanten van informatie betreft levertijden, betaling e.d.   *Afronden*   1. Evalueer samen met je begeleider hoe je de klanten hebt verwelkomt, aangesproken en geadviseerd hebt. 2. Vraag je praktijkopleider het beoordelingsformulier in te vullen; 3. Lever het beoordelingsformulier in bij je coach. |

|  |
| --- |
| **Resultaten** |
| **Producteisen** |
| * Je kan bestellingen plaatsen; |
| **Proceseisen** |
| * De klant is op de juiste wijze aangesproken en geadviseerd; * Werkt efficiënt en effectief en behoud overzicht; * Werkt systematisch en zorgvuldig in redelijk tempo. |