****



**Stage opdrachten**

**Verkoopspecialist Groene Detailhandel**

**Leerjaar 2, periode 7**

**Inleiding**

Voor je liggen de stage opdrachten van de opleiding verkoopspecialist groene detailhandel. Deze opdrachten zijn opgedeeld in 8 weken.

Per periode (8 weken) werk je aan werkprocessen waar je aan het eind van die 8 weken bekwaam voor moet zijn, dit wordt dan afgetoetst met een integrale opdracht. Bij sommige periodes zit overlap, de uitleg wat je precies moet doen tijdens deze opdracht vindt je nader in dit boekje.

Aan het eind van iedere periode wordt dit afgetoetst op je leerbedrijf, je begeleider beoordeeld dit met een beoordelingsformulier. De uitwerking + het beoordelingsformulier lever je in op school bij je coach.

|  |  |
| --- | --- |
| **Periode 7** | **Je werkt aan de volgende werkprocessen** |
|  | **B1-K2- Optimaliseert verkoop**  B1-K2-W1: Geeft uitvoering aan hospitality  B1-K2-W4 Behandelt (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten  **P4-K1: Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt**  P4-K1-W4: Handelt verkoop af en verleent service |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kerntaak 2 Optimaliseert verkoop** | |
| **Werkproces** | **Resultaat** |
| B1-K2-W1: Geeft uitvoering aan hospitality  B1-K2-W4 Behandelt (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten | De ontvangst en benadering is gericht op het gastvrij ontvangen van de klant, het vergroten van een positieve winkelbeleving en aansluiten bij de klantverwachting, passend bij het marketingconcept en preventief werkend  i.h.k.v. het voorkomen van derving.  De (online) verzoeken, bestellingen of klachten zijn professioneel volgens de (wettelijke) bedrijfsprocedures  behandeld, geadministreerd en opgevolgd, gericht op het informeren en binden van (potentiële) klanten. |

Behaalde kerntaken en werkprocessen voorzien van resultaat:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kerntaak 1 van Profieldeel: Werkt met natuurlijke/levende producten en verkoopt** | |
| **Werkproces** | **Resultaat** |
| P4-K1-W4 Handelt verkoop af en verleent service | De klant is naar tevredenheid geholpen. |

**Uitwerking werkprocessen**

Je beschrijft ieder werkproces uitvoerig, dit werk je digitaal uit, dit is een bewijs voor het afsluiten van je integrale opdracht. Je voert de opdracht een aantal keren uit zodat je hier bekwaam voor bent. Werk alles digitaal uit voorzien van afbeeldingen. Per werkproces geef je de volgende uitwerking.

|  |  |
| --- | --- |
| **Periode 7** |  |
| Opdracht | Kijk hoe klanten worden benaderd binnen jullie bedrijf, is dit passend bij het marketingconcept? Is het gericht op het winkelbeleving van de klant? Houden collega’s alle klanten voldoende in het oog?  Een marketingconcept zijn alle activiteiten die jullie doen om je doelgroep te benaderen. Dit om derving te voorkomen. |
| Uitwerking: | **Voorbereiding:** Onderzoek hoe het marketingconcept op jullie bedrijf eruit ziet.  Overleg ook hoe je derving hierdoor zoveel mogelijk voorkomt.  **Uitvoering:** Breng in kaart hoe het marketingconcept (activiteitenoverzicht) bij jullie op het bedrijf is. Denk hierbij aan klantbenadering, reclame, activiteiten e.d. leg dit uit. Hoe voorkom je hierdoor derving?  Schrijf eventueel verbeterpunten op voor het leerbedrijf.  **Resultaat:** De ontvangst en benadering is gericht op het gastvrij ontvangen van de klant, het vergroten van een positieve winkelbeleving en aansluiten bij de klantverwachting, passend bij het marketingconcept en het voorkomen van derving.  **Verbeterpunten:** Wat kan er voor de volgende beter of anders?  **Wat ging er goed:** Wat ging tijdens de uitvoering goed?  **Handtekening begeleider:** Je digitale uitwerking laat je ondertekenen door je begeleider. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Periode 7** |  |
| Opdracht | Je gaat twee klachten aannemen en afhandelen (als er geen klachten zijn, bedenkt je begeleider een klacht). |
| Uitwerking: | **Voorbereiding:** Overleg met je begeleider hoe jullie klachten aannemen en afhandelen. Welke procedure wordt er gevolgd en waarom op deze manier, noteer dit.  **Uitvoering:** Neem twee klachten aan volgens de wettelijke bedrijfsprocedure. Noteer hoe je de klant te woord staat en hoe je de klacht aanneemt en oplost. Hoe zorg je ervoor dat de klant tevreden de winkel verlaat. Noteer de klacht en de procedure die je hebt gevolgd.  Vraag of klachten ergens geregistreerd/geadministreerd worden, zodat je kan zien welke klachten veelvoorkomend zijn. Maak eventueel zelf een overzicht, geef een oplossing voor de top drie van de meest voorkomende klachten.  **Resultaat:** De klant is naar tevredenheid geholpen, de klacht is behandeld volgens de procedure van het bedrijf. De klant heeft de winkel tevreden verlaten.  **Verbeterpunten:** Wat kan er voor de volgende beter of anders?  **Wat ging er goed:** Wat ging tijdens de uitvoering goed?  **Handtekening begeleider:** Je digitale uitwerking laat je ondertekenen door je begeleider. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Periode 7** |  |
| Opdracht | Je gaat drie bestellingen aannemen, bestellen en afhandelen. |
| Uitwerking: | **Voorbereiding:**  Je hebt wel eens een klant die een product wil hebben wat jullie op dat moment niet kunnen leveren. Je kunt het wel bestellen. Overleg met je begeleider hoe bestellingen worden aangenomen en afgehandeld, omschrijf dit.  **Uitvoering:** Neem drie bestellingen aan van klanten (drie verschillende producten plant, potterie, bestrijdingsmiddel), noteer alle gegevens en neem de bestelling in behandeling. Je gaat het ook daadwerkelijk bestellen, noteer de leverancier en procedure. Geef de klant de nodige product-, onderhouds- en verkoopinformatie, zoals bijvoorbeeld garantie-, ruil- en leveringsvoorwaarden en noteer dit.  Hoe gaat het met de betaling? Laat de orderbon zien wat je hebt genoteerd.  **Resultaat:** Je hebt drie bestellingen aangenomen. Deze procedure is volgens de eisen van het bedrijf verlopen en je weet welke informatie je de klant mee moet geven.  De klant is naar tevredenheid geholpen.  **Verbeterpunten:** Wat kan er voor de volgende beter of anders?  **Wat ging er goed:** Wat ging tijdens de uitvoering goed?  **Handtekening begeleider:** Je digitale uitwerking laat je ondertekenen door je begeleider. |

Binnen 8 weken moet je bekwaam zijn voor de werkprocessen die beschreven zijn voor die periode zodat je de integrale opdracht voldoende kan afsluiten. Voer deze werkprocessen dan ook meerdere malen uit en overleg voldoende met je begeleider.