

**SECTOR: ECONOMIE & DIENSTVERLENING**

**STUDIEWIJZER**

**Integrale leerlijn kerntaak 2**

**Verkoopt en handelt verkoop af**

**NIVEAU 2 Verkoper**

**2019-2020**

|  |
| --- |
| **Inhoudsopgave** |

Inhoud

[Inleiding 3](#_Toc487527820)

[**Waarom integrale leerlijn kerntaak 2 Verkoopt en handelt verkoop af?** 3](#_Toc487527821)

[**Wat ga je leren?** 3](#_Toc487527822)

[**Hoeveel tijd?** 4](#_Toc487527823)

[**Welk boeken en andere hulpmiddelen heb je nodig?** 4](#_Toc487527824)

[**Toetsdeelname** 4](#_Toc487527825)

[**Wanneer is de toets/het examen?** 4](#_Toc487527826)

[**Hoe ziet de toets/het examen eruit?** 4](#_Toc487527827)

[**Welk(e) cijfer(s) moet je halen?** 4](#_Toc487527828)

[LESSTOFWIJZER 5](#_Toc487527829)

|  |
| --- |
| Inleiding |

## **Waarom integrale leerlijn kerntaak 2 Verkoopt en handelt verkoop af?**

Als verkoper werk je in de detailhandel. Dat kan zowel zijn in de food-sector, zoals de supermarkt, als in de non-food, zoals een bouwmarkt of modewinkel. Je werkt onder de verantwoordelijkheid van een afdelings- of filiaalmanager of ondernemer.

Je hebt te maken met allerlei kanten van het verkoopvak. Het belangrijkst is dat je contact hebt met de klant, zowel bij het voeren van een verkoopgesprek als bij het afrekenen. Je zult ook bezig zijn met het presenteren van producten en het schoonhouden van de winkel. Goederen ontvang je en sla je op.

Je werkt veel samen met collega’s. Je zult je daarbij sociaal en flexibel moeten opstellen.

## **Wat ga je leren?**

In Kerntaak 2 bestaat uit de volgende onderwerpen:

* Marketing
* Handelskennis
* Verkoopgesprek
* Kassa
* Schoonmaken

**Je gaat het volgende leren:**

Over het onderwerp marketing:

* basiskennis van marktsegmentatie
* basiskennis van marketingstrategieën in de retail
* basiskennis van winkelformules
* basiskennis van de retailingmix en retailinstrumenten
* basiskennis van reclame-invloeden

Over het onderwerp handelskennis:

* handelskennis
* basiskennis van verkoopsystemen en distributievormen

Over het onderwerp verkoopgesprek:

* basiskennis over de assortimentsopbouw
* basiskennis van artikelkennis
* consumentengedrag typeren
* basiskennis van fasen van een verkoopgesprek
* basiskennis van klachtenbeleid
* een reparatie-/tegoedbon en/of garantiebewijs uitschrijven

Over het onderwerp kassa:

* basiskennis van het afrekensysteem

Over het onderwerp schoonmaken:

* Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden

## **Hoeveel tijd?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Periode 3 | 4 lesuren | Theorie, verwerkingsopdrachten, controlevragen en praktijkopdrachten |
| Periode 4 | 4 lesuren | Theorie, verwerkingsopdrachten, controlevragen en praktijkopdrachten |

## 

## **Welk boeken en andere hulpmiddelen heb je nodig?**

Boeken:

* Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie
* Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten

Digitaal: [www.eduhint.nl](http://www.eduhint.nl). De eerste keer dat je de methodesite bezoekt, moet je de code activeren die op de achterkant van jouw boek staat. Klik hiervoor op de knop ‘Activeren’ rechts bovenin de site. Als je de code geactiveerd hebt kun je een account aanmaken.

Andere hulpmiddelen: Examentermen Verkoper, pen.

## **Toetsdeelname**

Deelname aan de theorietoets is mogelijk als je toestemming van de docent hebt. Toestemming krijg je als je alle parafen van een periode gekregen hebt.

## **Wanneer is de toets/het examen?**

* De theorietoets kerntaak 2 is in periode 4.

## **Hoe ziet de toets/het examen eruit?**

* De theorietoets kerntaak 2 bestaat uit gesloten (meerkeuze) en open opgaven.

## **Welk(e) cijfer(s) moet je halen?**

Het gemiddelde van de theorietoetsen VACCM, kerntaak 1 en kerntaak 2 moet een 5,5 zijn, met als minimale cijfer een 4,0. Het werkstuk kennis van de detailhandel moet minimaal een 5,5 zijn.

|  |
| --- |
| LESSTOFWIJZER |

| **Integrale leerlijn: kerntaak 2** |  |
| --- | --- |
| **Jaarplanning 2019-2020**  **niveau 2 Verkoper** | **Kerntaak 2 Verkoopt en handelt verkoop af** |
| **Onderwerp 1: Verkoopruimte verzorgen**  **Werkproces 1 Maakt de verkoopruimte verkoopklaar en verzorgt deze** |
| **Onderwerp 2: Ontvangen en helpen van klanten**  **Werkproces 2 Ontvangt en benadert klanten**  **Werkproces 3 Voert verkoopgesprekken** |
| **Onderwerp 3: Verkoop afhandelen**  **Werkproces 5 Handelt de verkoop af** |
|  | **Onderwerp 4 Artikelen gebruiksklaar of op maat maken**  **Werkproces 4 Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar** |
|  | **Onderwerp 5 Afrekensysteem afsluiten**  **Werkproces 6 Sluit het afrekensysteem af** |
|  | **Onderwerp 6 Aannemen van verzoeken, bestellingen en/of klachten**  **Werkproces 7 Neemt (online-) verzoeken, bestellingen en//of klachten van de klant aan** |
|  | **Onderwerp 7 Deelnemen aan werkoverleg**  **Werkproces 8 Neemt deel aan werkoverleg** |

| **Week**  **Studieweek** | **Boek** | **Leerstof** | Maken | **Datum:** | **Paraaf docent:** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 07  01  10/02 – 14/02 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie | Hoofdstuk 1 Klantgericht handelen blz. 15 t/m 24 + 31   * 1. Klantgericht handelen blz. 16 t/m 18   2. Klantgerichtheid in relatie tot de (uiterlijke) presentatie blz. 19 t/m 22   3. Meer manieren om meerwaarde te bieden blz. 23 en 24   Hoofdstuk 2 Verkoopgesprek voeren blz. 33 t/m 45 + 57 en 58  2.1 Iedere winkel een eigen verkoopgesprek blz. 34  2.2 Fasen van het verkoopgesprek blz. 34  2.3 Fase 1: ontmoetingsfase blz. 35 en 36  2.4 Fase 2: overtuigingsfase blz. 37 t/m 43  2.5 Fase 3: afrondingsfase blz. 43 t/m 45 | Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 6 op blz. 25 t/m 28  Maken: Controlevragen 1 t/m 9 op blz. 28 t/m 30  Maak een samenvatting van hoofdstuk 1.  Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 16 op blz. 46 t/m 51  Maken: Controlevragen 1 t/m 18 op blz. 51 t/m 56  Maak een samenvatting van hoofdstuk 2. |  |  |
| 08  17/02 – 21/02 | *Voorjaarsvakantie* |  |  |  |  |
| 09  02  24/02 – 28/02 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie  Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten | Hoofdstuk 3 Weten wat je verkoopt blz. 59 t/m 63 + 69  3.1 Assortimentskennis blz. 60  3.2 Kennis over merken blz. 61  3.3 Trends en ontwikkelingen blz. 61  3.4 De klant informeren blz. 62 en 63  Hoofdstuk 4 Service verlenen blz. 71 t/m 76 + 84 Weten wat je verkoopt blz. 71 t/m 80  4.1 Indeling service blz. 72 + 73  4.2 Verschillende vormen van service blz. 73 t/m 76  4.3 Service via sociale media blz. 77 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstukken 1 en 2**  Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 7 op blz. 64 t/m 66  Maken: Controlevragen 1 t/m 7 op blz. 67 en 68  Maken: praktijkopdracht 1 maakt de verkoopruimte klaar en verzorgt deze. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 17 op blz. 7 t/m 13 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 25  Maak een samenvatting van hoofdstuk 3 |  |  |
| Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 11 op blz. 77 t/m 81  Maken: Controlevragen 1 t/m 11 op blz. 81 t/m 83  Maak een samenvatting van hoofdstuk 4 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 10  03  02/03 – 06/03 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie  Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten | Hoofdstuk 5 Handel blz. 85 t/m 105 + 119 t/m 123  5.1 Handelsketen blz. 86 t/m 88  5.2 Functies van de retail blz. 88  5.3 Verschillen tussen winkels blz. 89 t/m 94  5.4 Branches blz. 94 t/m 96  5.5 Fysieke winkels blz. 97 t/m 99  5.6 Niet-winkelvormen blz. 100  5.7 Samenhang tussen de fysieke en de niet-fysieke winkel blz. 100 en 101  5.8 Winkelcentra blz. 101 en 102  5.9 Functies in de winkel blz. 102 t/m 105 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstukken 3 en 4**  Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 11 op blz. 106 t/m 112  Maken: Controlevragen 1 t/m 18 op blz. 112 t/m 118  Maken: praktijkopdracht 2 Ontvangt en benadert klanten. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 8 op blz. 26 t/m 30 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 43  Maak een samenvatting van hoofdstuk 5 |  |  |
| 11  04  09/03 – 13/03 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie  Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten | Hoofdstuk 6 Winkelformule blz. 125 t/m 133 + 141 en 142.  6.1 Onderdelen winkelformule blz. 126 t/m 129  6.2 Winkelimago blz. 130  6.3 Winkelpresentatie en – promotie blz. 131 t/m 133  6.4 Aanpassing winkelformule blz. 133 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstuk 5**  Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 6 op blz. 134 t/m 137  Maken: Controlevragen 1 t/m 9 op blz. 137 t/m 140  Maken: praktijkopdracht 3 Voert verkoopgesprekken. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 14 op blz. 44 t/m 50 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 66 |  |  |
| Maak een samenvatting van hoofdstuk 6 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 12  05  16/03 – 20/03 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie  Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten | Hoofdstuk 7 Marketing blz. 143 t/m 156 + 163 t/m 165  7.1 Markt blz. 144  7.2 Doelgroep en segmentatie blz. 144 t/m 146  7.3 Marketingstrategieën blz. 146 en 147  7.4 Marketing- of retailmix blz. 147 t/m 150  7.5 De klant blz. 150 t/m 153  7.6 Communiceren en reclame blz. 153 t/m 155  7.7 Consumententrends blz. 155en 156. | **Maken in Eduhint: toets hoofdstuk 6**  Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 5 op blz. 157 t/m 159  Maken: Controlevragen 1 t/m 15 op blz. 159 t/m 162  Maken: praktijkopdracht 4 Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 17 op blz. 67 t/m 73 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 90 |  |  |
| Maak een samenvatting van hoofdstuk 7 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 13  06  23/03 – 27/03 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie  Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten | Hoofdstuk 8 Artikelen op maat en gebruiksklaar maken blz. 167 t/m 185 + 194  8.1 Artikelen op maat blz. 168  8.2 Op maat maken: drie stappen blz. 169 t/m 173  8.3 Kennis over maatvoering blz. 173 t/m 182  8.4 Kennis over diverse soorten materialen blz. 183 t/m 185  8.5 Specialistische kennis blz. 185 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstuk 7**  Lees de theorie.  Maken; Verwerkingsopdrachten 1 t/m 14 op blz. 186 t/m 190  Maken: Controlevragen 1 t/m 11 op blz. 190 t/m 193  Maken: praktijkopdracht 5 Handelt de verkoop af. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 18 op blz. 91 t/m 102 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 113. |  |  |
| Maak een samenvatting van hoofdstuk 8 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 14  07  30/03 – 03/04 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie  Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten | Hoofdstuk 9 Kassawerkzaamheden blz. 195 t/m 208 + 221 t/m 223  9.1 Soorten afrekensystemen blz. 196 t/m 199  9.2 Functies van de kassa blz. 200 t/m 203  9.3 Afrekensysteem bedienen blz. 203 t/m 207  9.4 Gebruiksklaar maken van het afrekenpunt blz. 208 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstuk 8**  Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 10 op blz. 209 t/m 214  Maken: Controlevragen 1 t/m 17 op blz. 214 t/m 220  Maken: praktijkopdracht 6 Sluit het afrekensysteem af. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 11 op blz. 114 t/m 118 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 125.  Maak een samenvatting van hoofdstuk 9 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 15  08  06/04 – 10/04 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie  Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten    *10/04 Goede vrijdag* | Hoofdstuk 10 Kassa-instructie blz. 225 t/m 235 + 248  10.1 Regels bij de kassa blz. 226 en 227  10.2 Derving voorkomen blz. 227 t/m 229  10.3 Omzet verhogen blz. 230 en 231  10.4 Wettelijke eisen blz. 232  10.5 Gezond en veilig werken blz. 233 t/m 235 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstuk 9**  Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 11 op blz. 236 t/m 243  Maken: Controlevragen 1 t/m 12 op blz. 243 t/m 247  Maken: praktijkopdracht 7 Neemt (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten aan. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 15 op blz. 126 t/m 134 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 151.  Maak een samenvatting van hoofdstuk 10 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 16  09  13/04 – 17/04 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie  Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten    *13/04 Tweede paasdag* | Hoofdstuk 11 Betaalmiddelen blz. 249 t/m 259 + 271 en 272  11.1 Geldstroom blz. 250 en 251  11.2 Betaalmogelijkheden in een winkel blz. 251 t/m 258  11.3 Betaalmogelijkheden in een webshop blz. 258 en 259  Hoofdstuk 12 Btw blz. 273 t/m 280 + 287  12.1 Btw-tarieven blz. 274 + 275  12.2 Btw berekenen blz. 275 t/m 278  12.3 Btw-bon schrijven blz. 279 en 280  12.4 Oorzaken van kasverschillen blz. 247 en 248  12.5 Onderzoeken van kasverschillen blz. 248 en 249 | Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 11 op blz. 260 t/m 264  Maken: Controlevragen 1 t/m 17 op blz. 264 t/m 270  Maken: praktijkopdracht 8 Neemt actief deel aan werkoverleg. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 13 op blz. 152 t/m 156 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 165.  Maak een samenvatting van hoofdstuk 11  Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 7 op blz. 281 t/m 283  Maken: Controlevragen 1 t/m 6 op blz. 284 t/m 286  Maak een samenvatting van hoofdstuk 12 |  |  |
| 17  20/04 – 24/04 | *Toetsweek* |  |  |  |  |
| 18  27/04 – 01/05 | *Meivakantie* |  |  |  |  |
| 19  01  04/05 – 08/05 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie  Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten    *05/05 Bevrijdingsdag* | Hoofdstuk 13 Kassa opmaken blz. 289 t/m 297 + 303  13.1 Opmaken van de kassa en afromen van het kasgeld blz. 290 t/m 292  13.2 Berekenen van de omzet en het aantal klanten blz. 292 t/m 295  13.3 Kasverschillen blz. 295 t/m 297  Hoofdstuk 14 Opruimen en schoonmaken blz. 305 t/m 313 +320  14.1 Redenen om schoon te maken blz. 306 en 307  14.2 Opruimen en volgorde van schoonmaken blz. 308  14.3 Soorten vuil blz. 308 t/m 310  14.4 Schoonmaakmiddelen en – materialen blz. 310 t/m 312  14.5 Schoonmaakplan blz. 312 en 313. | **Maken in Eduhint: toets hoofdstukken 10 t/m 12**  Lees de theorie.  Maken; Verwerkingsopdrachten 1 t/m 7 op blz. 298 t/m 300  Maken: Controlevragen 1 t/m 12 op blz. 300 t/m 302  Maken: praktijkopdracht 9 Kerntaakopdracht praktijk verkoopt en handelt de verkoop af blz. 166 t/m 170  Maak een samenvatting van hoofdstuk 13  Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 9 op blz. 314 t/m 316  Maken: Controlevragen 1 t/m 13 op blz. 316 t/m 319  Maak een samenvatting van hoofdstuk 14 |  |  |
| 20  02  11/05 – 15/05 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie | Hoofdstuk 15 Klachten behandelen blz. 321 t/m 327 + 334  15.1 Klachtenbehandeling als service blz. 322 en 323  15.2 Klachten over artikelen afhandelen blz. 323 t/m 326  15.3 Rechten en plichten van consumenten blz. 326 en 327  Hoofdstuk 16 Communiceren met de klanten via sociale media blz. 335 t/m 343 + 351  16.1 Online communiceren met klanten blz. 336 en 337  16.2 Sociale media blz. 337 t/m 339  16.3 Webcare blz. 339 t/m 342  16.4 Indelen en archiveren blz. 342 en 343 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstukken 13 en 14**  Lees de theorie.  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 5 op blz. 328 t/m 330  Maken: Controlevragen 1 t/m 12 op blz. 330 t/m 333  Maak een samenvatting van hoofdstuk 15  Lees de theorie  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 6 op blz. 344 t/m 348  Maken: Controlevragen 1 t/m 8 op blz. 348 t/m 350  Maak een samenvatting van hoofdstuk 16 |  |  |
| 21  03  18/05 – 22/05 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie  *21/05 Hemelvaart*  *22/05 Vrije dag* | Hoofdstuk 17 Werkoverleg blz. 353 t/m 358 + 365  17.1 Onderwerpen in een werkoverleg blz. 354 en 355  17.2 Organisatie van het overleg blz. 355 t/m 358 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstukken 15 en 16**  Lees de theorie  Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 5 op blz. 359 t/m 361  Maken: Controlevragen 1 t/m 8 op blz. 362 t/m 364  Maak een samenvatting van hoofdstuk 17 |  |  |
| 22  04  25/05 – 29/05 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie | Voorbereiden op de toets  Oefenexamen maken en bespreken. | **Maken in Eduhint: hoofdstuk 17**  Oefenexamen maken en bespreken. |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 23  05  01/06 – 05/06 |  | **Toets kerntaak 2** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 24  06  08/06 – 12/06 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 25  07  15/06 – 19/06 |  | **Hertoets kerntaak 2** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 26  08  22/06 – 26/06 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
| 27  09  29/06 – 03/07 |  |  |  |  |  |
| 28  06/07 – 10/07 |  |  |  |  |  |