

6.1. INLEIDING

Om de kostprijs van je product zo laag mogelijk te houden, is het belangrijk om goed over je inkoop na te denken.

Bij handelsondernemingen wordt de inkoopprijs gevormd door de inkoopprijs. Dit is dus de prijs die je aan jouw leveranciers betaalt.

Inkopen is het kopen van producten, die noodzakelijk zijn om je bedrijf te kunnen runnen. Het gaat altijd om de eerste aanschaf.

Je koopt een handelsvoorraad in. Een winkel moet altijd producten op voorraad hebben. Zodra ingekochte producten aangevuld moeten worden ga je een herhaalinkoop doen. Dit noem je 'bestellen'.

De verkoop van je product is het belangrijkste onderdeel van het ondernemen. Zonder verkoop geen inkomsten. Het verkopen van je product aan de klant kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door persoonlijke verkoop en verkoop via internet. Bij het verkopen van producten speelt communicatie een belangrijke rol.

6.2. DOELSTELLING

- Je kan het inkoopbeleid toepassen.
- Je kan een offerte aanvragen.
- Je kan een offerte opstellen.
- Je kan onderhandelen.
- Je kan het verkoopbeleid toepassen.
- Je kan een factuur opstellen.
- Je kan een verkoopgesprek voeren.

6.3. INKOPEN

Je hebt voor je winkel altijd producten op voorraad. Je zoekt naar leveranciers die voor jou de beste producten hebben. Natuurlijk kijk je ook naar de prijs die zij vragen voor producten.

Het is heel belangrijk om na te denken over:

- Hoe je een product inkoopt. (Het inkoopbeleid)
- Waar je het product inkoopt.

Inkoopbeleid

Een onderneming houdt rekening met de behoeften van de klant. Zij zijn de mensen die eigenlijk bepalen wat er ingekocht moet worden.

Bijvoorbeeld

Een supermarkt in het Zuiden merkt dat mensen tijdens carnaval veel kant-en-klaar producten kopen. Ook worden er veel snacks als patat, frikandellen en kaassoufflés gekocht. De supermarkt koopt speciaal voor deze periode meer kant-en-klaar maaltijden en snacks in. Zo speelt de supermarkt in op de behoefte van de klant.



Het inkoopbeleid heeft als doel dat:

- De juiste producten op voorraad zijn.
- Er voor een goede prijs wordt ingekocht.
- Er voldoende producten op voorraad zijn.
- Producten tijdig worden geleverd.
- Producten op de juiste plaats worden geleverd.
- Die producten worden gekocht die passen bij de behoeften van de klant.

Opdracht 6.01.



Noteer hieronder waar je aan moet denken bij het opstellen van het inkoopbeleid. Doe dit aan de hand van een zelf bedacht voorbeeld.

Opdracht 6.02.



Aan welke producten heeft de klant behoefte tijdens de zomer?

- a. Noteer drie producten uit een speelgoedwinkel.

- b. Noteer drie producten uit een supermarkt.



c. Noteer drie producten uit een kledingwinkel.

d. Noteer drie producten uit een horecagelegenheid.

e. Noteer drie producten uit een tuincentrum.

*Houdbaarheid geeft aan hoe lang iets goed blijft, dus wanneer iets bederft.
Houdbaarheid gaat ook over hoe lang iets 'in' is.*

Denk maar aan versproducten, aan mode of hoe vaak er een nieuwe game of smartphone op de markt verschijnt.

Opdracht 6.03.



Omschrijf de houdbaarheid van de volgende producten.

a. Verse melk.

b. Energydrink.

c. Koffie.

d. Fles Coca cola.

e. Verse jus d'orange.

f. Eieren.

g. Kauwgom.

Opdracht 6.04.



a. Hoe vaak koop je nieuwe kleding?



b. Wil jij wat in de mode is ook altijd hebben? Leg uit.

c. Wat is het laatste product wat jij hebt gekocht?

Opdracht 6.05.



Noteer drie producten die nu in de mode zijn.

Inkoopproces

Een bedrijf maakt een plan voor de inkoop. In dit plan wordt aangegeven hoe er ingekocht wordt en waar rekening mee gehouden moet worden, het inkoopproces.

1. Je onderzoekt de behoefte van de klant.
2. Je bepaalt welk product er ingekocht moet worden.
3. Je bepaalt de hoeveelheid, gewenste kwaliteit en de prijs die je bereid bent te betalen.
4. Je vraagt offertes aan en vergelijkt prijzen.
5. Je kiest de leverancier.
6. Je onderhandelt over de prijs en/of service.
7. Je koopt in.
8. Je stelt vast of je tevreden bent over de leverancier.

Bijvoorbeeld

Supermarkten zijn altijd benieuwd naar de behoefte van de klant. Wat wil een klant nu eigenlijk en wat koopt een klant. Zijn er periodes in het jaar dat er veel van een bepaald product wordt gekocht, of juist weinig.

We merken eigenlijk niets van het feit dat supermarkten ons telkens onderzoeken. Een voorbeeld van een onderzoek waar je niets van merkt is bijvoorbeeld de bonuskaart van de AH. De supermarkt kan via de bonuskaart zien wat mensen kopen, én hoeveel mensen kopen in een bepaalde periode.



Opdracht 6.06.



- a. Van welk bedrijven heb jij een (digitale) klantenkaart of voordeelkaart?

- b. Wist jij dat deze bedrijven gegevens over jou verzamelen?

- c. Wat vind jij ervan dat deze bedrijven gegevens over jou verzamelen?
Leg uit.

6.4. OFFERTES

Je weet wat de behoefte van de klant is en je weet welk product je wilt inkopen. Nu ga je prijzen vergelijken. Dit doe je door bij verschillende bedrijven een offerte aan te vragen.

De offerte is een aanbod vanuit de leverancier. De offerte wordt meestal op papier of digitaal aangeboden, en heeft een beperkte geldigheidsduur.

Offertes geven je informatie over:

- De prijs.
- Hoe vaak een leverancier kan leveren.
- Op welke momenten een leverancier kan leveren.
- Hoe er betaald moet worden en op welke termijn.
- Service en garantie van de leverancier.

Bedrijven zijn altijd bereid je een offerte te sturen. Zorg dat je in je aanvraag duidelijk bent over wat je wil, welk product, op welke datum, de hoeveelheid en wanneer het geleverd moet worden.

VOORBEELD

Sportzaak TOPsport
Javaplein 84
1000 HC Amsterdam
Tel: 0618186751

Chilly skateboard
T.a.v. Maarten Snoeks
Slotermeerweg 67
1079 PC Amsterdam

Amsterdam, 5 oktober 2017
Onderwerp: aanvraag offerte

Geachte Meneer Snoeks,

N.a.v ons telefoongesprek wil ik graag een offerte ontvangen voor het leveren van de volgende skateboards;

- Blind Revenge Complete (10x)
- Girl Malto mitch (15x)
- Blind bad cop complete (15x)


Kunnen deze boards geleverd worden voor 20 november 2017.

Met vriendelijke groet,

Sportzaak TOPsport
Mevr. H. Klooster
Tel: 0618186751

Opdracht 6.07.



 Je gaat een vriend of vriendin verrassen in het kader van 'sweet sixteen'. Je hebt samen met andere vrienden/vriendinnen in het geheim een feest georganiseerd. Jullie willen nu een auto huren om hem/haar thuis op te laten halen en naar de feestplek te brengen.

Stel een offerte-aanvraag op in Word. In deze offerte-aanvraag schrijf je uitgebreid wat jullie wensen zijn.



Wanneer een offerte-aanvraag is ingediend ontvang je meestal binnen twee weken een antwoord.

OFFERTE

Chilly skateboard
Slotermeerweg 67
1079 PC Amsterdam

Sportzaak TOPsport
T.a.v Mevr. H. Klooster
Javaplein 84 1000 HC Amsterdam



Amsterdam, 15 oktober 2017

Onderwerp aanvraag offerte
Ons kenmerk: offerte 2017678

Geachte Mevrouw Klooster,
Graag brengen wij een offerte uit voor de door u aangevraagde skateboards

Blind Revenge Complete	10 x	€ 167,- per stuk	€ 1.670,-
Gril Malto mitch	15 x	€ 139,- per stuk	€ 2.085,-
Blind bad cop complete	15 x	€ 109,- per stuk	€ 1.635,-
De totaalprijs voor deze producten is			€ 5.390,-
BTW 21%			€ 1.131,90
De totaalprijs inclusief BTW:			€ 6.521,90

De skateboards zijn op voorraad en kunnen ieder moment geleverd worden. Wij hopen U voldoende te hebben ingelicht. Wij sluiten een folder van ons gehele assortiment bij.

Dit aanbod is tot twee weken na ontvangst geldig.

Mocht u nog vragen hebben omtrent deze offerte dan kunt natuurlijk altijd contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

Maarten Snoeks
Chilly skateboard

Chilly skateboard
Slotermeerweg 67
1079 PC Amsterdam
IBAN NL64INGB0792921471

Telefoon: 0619191008
Fax: 020245-507896
KvK: 54836245
BTW: 230362508B01

Beoordelen van een offerte

Wanneer je een offerte hebt ontvangen moet je op de volgende zaken letten:

1. Is het product goed omschreven?
2. Voldoet het product aan jouw eisen?
3. Wat is de prijs, zijn er ook kortingen mogelijk?
4. Wordt het product op tijd geleverd?
5. Wordt het product op een plaats geleverd die goed voor jou is?
6. Ziet de offerte er netjes uit en is deze op tijd verstuurd? Hieraan kan je zien of de leverancier betrouwbaar is.

Wanneer je de verschillende offertes hebt bekeken kan je beslissen bij welke leverancier jij een product gaat kopen.

Opdracht 6.08.



Je hebt bij de vorige opdracht een offerte-aanvraag geschreven. Jij bent nu medewerker van het bedrijf dat de auto verhuurt. Maak een offerte n.a.v. de offerte-aanvraag.

Maak de offerte-aanvraag in Word.



Foto: Kamira / Shutterstock.com

6.5. ONDERHANDELEN

Wanneer je hebt gekozen voor een leverancier kun je gaan onderhandelen. Het is niet altijd noodzakelijk om te onderhandelen over de prijs. Het kan gebeuren dat je een offerte hebt gekregen van een bedrijf met een goed product, maar de levertijden komen niet uit. Je kan vragen of er andere levertijden mogelijk zijn. Wanneer de leverancier hier negatief op antwoord kun je proberen te onderhandelen.

Een onderhandeling is een proces waarmee twee personen of groepen proberen om door middel van voorstellen en tegenvoorstellen het eens te worden.

Bijvoorbeeld, je bent wel bereid iets meer te betalen als de leverancier de levertijden aanpast. Ga je onderhandelen, bereid dit dan goed voor:

1. Bedenk wat je minimaal wilt bereiken.
2. Bedenk wat je zelf eventueel wilt inleveren.
3. Doe de andere partij een voorstel.

Opdracht 6.09.



 Bekijk het filmpje over onderhandelen.

Vind jij dat de onderhandeling is geslaagd? Leg uit.

6.6. BESTELLEN

Bestellingen zijn herhalingsaankopen.

Dit gaat sneller dan inkopen. Bij inkopen moet je nog bedenken wat je precies wilt hebben en de hoeveelheid. Wanneer je iets gaat bestellen weet je dit al en kun je snel een bestelling plaatsen. Denk maar aan een dierenwinkel die iedere maand of iedere week een vaste hoeveelheid dierenvoer inkoopt.

Bestel niet te veel. Vooral wanneer je te maken hebt met producten die niet lang houdbaar zijn. Wanneer je niet alles op tijd verkoopt moet je producten weggooien en dan verlies je geld. Ook bij bestellen speelt verleiding een rol. Veel bedrijven bieden kortingen aan wanneer je veel bestelt. Het lijkt goedkoop, maar als je niet alles verkoopt is het toch duurder.

6.7. VERKOOP

Inkopen voor je bedrijf is belangrijk, maar zeker zo belangrijk is de verkoop van jouw product.

PERSOONLIJKE VERKOOP

Persoonlijke verkoop bestaat uit verbale communicatie (met woorden) en non verbale communicatie (lichaamstaal).



VERBALE COMMUNICATIE

Verbale communicatie is alle communicatie waar je woorden bij gebruikt.

Verbale communicatie bestaat uit twee soorten:

1. Mondeling, alles met je stem.
2. Schriftelijk, bijvoorbeeld: e-mail, sms bericht.



Als verkoper is het belangrijk om goed over te komen bij je klant:

- Begroet de klant vriendelijk.
- Luister goed naar de wensen van de klant.
- Blijf rustig en beleefd.

NON VERBALE COMMUNICATIE

Non verbale communicatie is communiceren zonder woorden. Dit gaat vooral over je houding. Als verkoper is het belangrijk om goed over te komen bij de klant.



Let op de volgende zaken:

1. Stem

Bijvoorbeeld: je praat heel zachtjes waardoor mensen denken dat het geheim is wat jij vertelt. Of je praat heel hard waardoor mensen dat als bedreigend kunnen ervaren.

2. Uiterlijk

Bijvoorbeeld: je bent verkoper in een mediawinkel en ziet er heel onverzorgd uit; mensen nemen dan niet snel iets van je aan.

3. Lichaamshouding

Bijvoorbeeld: je staat tegen een muur geleund, dit geeft de klant de indruk dat je moe bent of geen zin hebt.

4. Gebaren

Bijvoorbeeld: de verkoper tikt tegen zijn hoofd om zijn collega aan te geven dat hij niets van de klant begrijpt. Of de verkoper staat te gapen, dit geeft de klant de indruk dat hij geen interesse heeft.

5. Gezichtsuitdrukking

Bijvoorbeeld: iemand kijkt je niet aan bij het gesprek of kijkt van je weg. De klant krijgt dan de indruk dat je hem niet serieus neemt.

Opdracht 6.10.



 Bekijk het filmpje over irritante klanten.

Vind je dat de verkopers in de filmpjes zich goed opstellen? Leg uit.

Het doel van een verkoopgesprek is het product verkopen. Je moet als verkoper altijd zorgen dat je alle informatie over het product hebt: prijs, kwaliteit, service & garantie.

Een verkoopgesprek bestaat uit de volgende fasen.

1. Het verwelkomen van de klant.
2. Achterhalen wat de klant precies wil.
3. Doe een aanbod wat past bij de klant.
4. Overtuig de klant van het feit dat hij dit nodig heeft.
5. Rond het gesprek af.

Opdracht 6.11.



Bram Roothans, gediplomeerd filiaalmanager bij Summa-Business Eindhoven werd uitgeroepen tot verkoper van het jaar 2013.

 Bekijk het filmpje over hem.

Waarom denk je dat hij verkoper van het jaar is geworden? Noteer vier argumenten.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

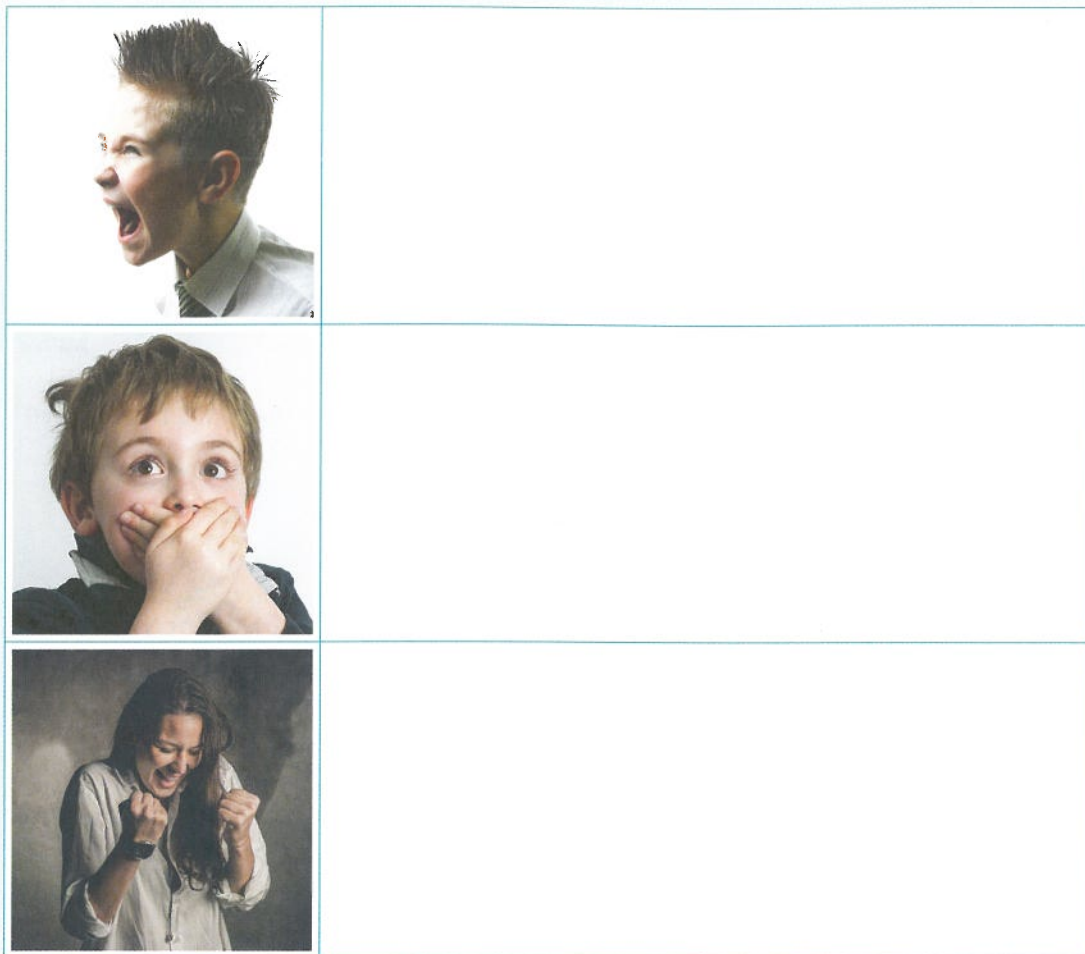
Opdracht 6.12.



Tijdens het verkoopgesprek is het belangrijk om de gezichtsuitdrukkingen te herkennen. Je kunt daar op inspelen. Er zijn zeven basisemoties die je in een gezicht kunt zien.

Angst, woede, walging, blijdschap, verrassing, verdriet en minachting. Geef bij de volgende foto's aan om welke emotie het hier gaat.





TECHNIEKEN BIJ EEN VERKOOPGESPREK

Bij een verkoopgesprek moet je inspelen op de behoeften en verwachtingen van de klant. Dat is niet makkelijk. De volgende technieken zijn belangrijk bij het voeren van een verkoopgesprek.



1. Communicatie

Geef in het gesprek altijd aan wat het verband is tussen de behoefte van de klant en het product.

2. Aansluiting

Hiermee wordt bedoeld dat je meegaat in de gedachte van de klant. Is de klant nog niet zover dat hij het product aankoopt, eindig dan niet het gesprek. Is de klant nog niet overtuigd, blijf dan rustig en geef de klant tijd.

3. Non-verbale informatie

Let goed op de gezichtsuitdrukkingen van de klant en op die van jezelf.

4. Harmonie

Zorg dat wat je zegt ook te zien is in je lichaamshouding. Bijvoorbeeld, als je een klant verwelkomt doe dit dan met een glimlach, steek je hand uit of neem een open houding aan.

Opdracht 6.13.



Rollenspel verkoopgesprek. (3 leerlingen).

- Rollen: verkoper, klant en filmer.
- Rol verkoper: de verkoper is goed ingelicht, weet veel van het product en is ongeveer 30 jaar oud.
- De rol van de klant gaan jullie zelf beschrijven.

a. Beschrijf kort de klant:

- Leeftijd

- Man/vrouw

- Gebruikt het product voor



- Beschrijf het gedrag. Bijvoorbeeld: is aardig, onrustig, snel geïrriteerd, boos.

- b. Let op de vier technieken.

Bedenk een product wat de verkoper moet gaan verkopen aan de klant.

- Het product is _____

Informatie over het product.

- Wordt gebruikt voor:

- Prijs:

- Service en garantie:

- c. Speel het verkoopgesprek en neem het op, met een camera of telefoon.



Bekijk vervolgens het filmpje en beantwoord dan de volgende vragen.

d. Heeft de verkoper het goed gedaan? Leg uit.

e. Als jij de klant was, had je dan het product gekocht? Leg uit.

6.8. FACTUUR

Een factuur is een rekening voor geleverde producten.

Een klant wil vaak een factuur en je hebt een factuur nodig voor je eigen boekhouding. Je weet dan wanneer je zelf een factuur hebt verstuurd en wanneer die betaald moet worden. Is een klant te laat met betalen, stuur dan een herinnering.

Op een factuur moeten de volgende zaken worden vermeld:

- De factuurdatum.
- Factuurnummer.
- KVK-nummer.
- BTW nummer.
- Naam en adres bedrijf.
- Naam en adres klant.
- Een omschrijving van het geleverde product met de prijs, inclusief en exclusief btw.
- IBAN.
- De uiterste datum waarop betaald moet worden.



VOORBEELD

FACTUUR

Chilly skateboard
Slotermeerweg 67
1079 PC Amsterdam

Sportzaak TOPsport
T.a.v Mevr. H. Klooster
Javaplein 84
1000 HC Amsterdam



Datum: 5 november 2017
Factuurnummer: 2017671

Omschrijving: Levering skateboards

Geachte Mevrouw Klooster,

Hierbij doen wij u de factuur toekomen betreffende het leveren van de skateboards.

10 x Blind Revenge Complete	€	1.670,-
15 x Gril Malto mitch	€	2.085,-
15 x Blind bad cop complete	€	1.635,-
<hr/>		
Totaal excl. btw	€	5.390,-
BTW 21%	€	1.131,90
<hr/>		
De totaalprijs incl. btw:	€	6.521,90

Wij verzoeken u vriendelijk het totaalbedrag incl. btw binnen twee weken te betalen.

Maarten Snoeks
Chilly skateboard

Slotermeerweg 67
1079 PC Amsterdam
IBAN NL64INGB0792921471
Telefoon: 0619191008
Fax: 020245-507896
KvK: 54836245
BTW-nummer: 230362508B01

Opdracht 6.14.



Maak een voorbeeldfactuur voor een kledingzaak naar keuze.

- Wat heb je gekocht bij het bedrijf (3 items)?

- Wat is de prijs per item?

- Wanneer heb je het gekocht bij het bedrijf?

- Wat is het adres?

- Wat is het totaalbedrag?

Maak de factuur nu in Word.



6.9. BEGRIPPEN

Opdracht 6.15.



Omschrijf de onderstaande begrippen in eigen woorden.

Begrip	Omschrijving
Kostprijs	
Inkopen	
Inkoopbeleid	
Inkoopproces	
Bestellen	
Offerte	
Leverancier	
Onderhandeling	
Verbale communicatie	

Non verbaal	
Aansluiting	
Harmonie	
Een factuur	