

LEREN IN DE PRAKTIJK

|  |  |
| --- | --- |
| Opleiding | Medewerker Groene Detailhandel  Vakbekwaam medewerker Groene Detailhandel |
| Leeractiviteit | Verkopen |
| Naam Leren in de Praktijkopdracht | Mysterie gast |
| Kerntaak en werkproces | **Kerntaken:**  2Voert voorkomende (voorbereidende) verkoopwerkzaamheid uit;  **Werkprocessen:**   * 1. Adviseert over het (volledige) groene assortiment. |
| Omvang Begeleide OnderwijsTijd (BOT) | 20 uur |
| Periode | Jaarrond |
| Individueel of groepsopdracht | Groepsopdracht twee/drietallen. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | |  |
| |  | | --- | | **Titel** |   Je gaat mysterie gast spelen bij Tuinland, Groenrijk en Intratuin in Zwolle. | |  |
| **Doel** |
| Aan het einde van deze opdracht heb je je bij drie verschillende tuincentra laten adviseren over een plant. Hierbij heb je gelet op alle stappen die er bij een verkoopgesprek aan de orde moeten komen en hierbij kan je een advies uitbrengen naar het bedrijf. |
| **Oriënteren op de opdracht** |
| Je loopt een tuincentrum in en ziet dat daar een klant helemaal niet vriendelijk wordt behandeld. De klant wil graag wat informatie over het product maar je ziet dat de verkoper te druk is met andere dingen en geen tijd heeft. De klant probeert door te vragen maar deze wordt afgekapt door de verkoper. Een beetje geïrriteerd loopt ze weg.. “Zo dat kan toch niet…” denk je bij jezelf.  Ondanks al je werkzaamheden is de klant koning. Je moet altijd vriendelijk blijven en de klant goed te woord staan. De klanten moet je hebben, je kan nog zo mooie producten verkopen maar als er niemand komt om het te kopen, verdien je niks.  Je bent eigenlijk wel benieuwd hoe verschillende bedrijven binnen de groene detailhandel klanten behandelen, hiermee ga je aan de slag. Want deze dingen mogen niet weer gebeuren. |
| **Wat heb ik nodig?** |
| * Fiets * Laptop/Ipad/pen & papier; |
| **Wat moet ik doen?** |
| Je gaat mysterie gast spelen bij twee verschillende tuincentra in Zwolle. Dit doe je in tweetallen, samen ga je op de fiets naar de verschillende bedrijven.  Maak vooraf een lijst met informatie wat je graag van de verkoper wilt weten (waar kom je voor?)  Een voorbeeld is hieronder weergegeven:   * Ik wil een plant voor buiten, moet in de zon kunnen en moet bloeien; * Wat is de verzorging; * Hoe bloeit hij?; * Hoe hoog wordt hij?’ * Enz.   Vervolgens maak je een lijst met de punten die aan de orde moeten komen tijdens een verkoopgesprek zoals:   * Begroeten; * Aanspreken; * Klantvriendelijkheid; * Advies; * Enz. enz.   Als je deze lijst klaar hebt, laat je hem controleren door je docent. Aan het eind maak je hier een beoordeling/adviesrapport van voor het bedrijf.  Je gaat in twee of drietallen op de fiets naar Tuinland, Intratuin of Groenrijk. Hier gaat 1 persoon mysterie gast spelen en de ander observeert vanaf een afstand zodat het niet opvalt.  Degene die observeert houdt de houding en lichaamstaal van de verkoper in de gaten en kijkt hoe hij/zij reageert. De observator noteert dit allemaal en beschrijft de dingen die hij/zij ziet.  Nadat de klant geholpen is loopt hij de winkel uit en wacht op de observator.  Loop alle aandachtspunten uit jullie lijst langs om te beschrijven hoe dit is gegaan. Noteer kort een advies. Werk op school de overige punten uit zodat je een goed uitgebreid advies kan uitbrengen.  In het adviesrapport beschrijf je al jullie punten. Dus hoe is het gegaan, wat was het advies en wat kan er beter. |
| **Wat moet ik opleveren?** |

* Adviesrapport voor het bedrijf (de student kan herkennen en beschrijven waar een “goede” verkoper aan moet voldoen. Herkent en beschrijft de lichaamstaal, houding, stelt goede vragen, advies enz);

|  |
| --- |
| **Waarop word ik beoordeeld?** |

* Vragenlijst;
* Adviesrapport;

|  |
| --- |
| **Terugblik op de opdracht** |

*Beschrijf de volgende onderdelen, leg ieder antwoord zo uitgebreid mogelijk.*

Wat ging er goed?

Wat kan er de volgende keer beter?

Wat heb je geleerd?

Hoe ga je dit toepassen in de praktijk?