|  |
| --- |
| **Klanten ontvangen, benaderen en adviseren**.  *Laat zien dat je onder begeleiding klanten kunt ontvangen, klanten kunt benaderen en klanten kunt adviseren.* |

|  |
| --- |
| **Opleiding:** verkoopspecialist groene detailhandel  **Crebo:** 25501  **Cohort:** 2016-2017  **Periode:** 3 |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen**  B1-K2: Optimaliseert verkoop  B1-K2-W1: Geeft uitvoering aan hospitality  P4-K1: Werkt met levende/natuurlijke producten en verkoopt  P4-K1-W2: Adviseert over het volledige assortiment van natuurlijke/levende producten. |
|  |

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

|  |
| --- |
| **Beroepssituatie** |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | De beroepsbeoefenaar zorgt dat het winkel voldoet aan de eisen van de organisatie voor ontvangst van de klant. Hij ontvangt klanten in de winkel, begroet hen en maakt hen wegwijs in de winkel: hij nodigt de klant uit om informatie op te vragen, artikelen te bekijken en/of deel te nemen aan een activiteit in de winkel. Afhankelijk van de behoefte van de klant, kiest en onderneemt hij acties die gericht zijn op de klant. Wanneer de klant de winkel verlaat, groet hij.  Hij begeleidt collega's en houdt in de gaten of collega's attent zijn op de aanwezigheid van klanten en wijst hen daar zo nodig op. Wanneer nodig wijst hij collega's tijdelijk andere taken toe, zodat de klanten geholpen kunnen worden.  De beroepsbeoefenaar adviseert klanten over de natuurlijke/levende producten. Hij beantwoordt vragen en achterhaalt de behoefte van de klant en combineert dit met de mogelijkheden of beperkingen van het product in een gedegen, vakkundig advies. Hij geeft informatie over de diverse mogelijkheden en adviseert daarbij wat het beste aansluit bij de wensen van de klant en/of de mogelijkheden van de producten. Hij geeft voorlichting over het gebruik, de plaatsing en/of de verzorging van de natuurlijke/levende producten op een manier die is afgestemd op de klant. Als hij een vraag van een klant niet kan beantwoorden, schakelt hij een collega in. | |

|  |
| --- |
| **Doelen van de opdracht** |
| De student zorgt dat de winkel netjes (volgens de eisen van het bedrijf) is voor ontvangst.  De student ontvangt klanten, maakt hen wegwijs, geeft vakkundig advies over de natuurlijke/levende producten van zijn afdeling.  De student onderneemt actie afhankelijk van de behoefte van de klant, schakelt waar nodig een collega in.  De student begeleidt medewerkers in klantbenadering en advies. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| Je zorgt dat jou afdeling netjes en schoon is voordat klanten binnenkomen. Je heet de klanten welkom, wijst ze de weg indien nodig of adviseert ze over de levende en natuurlijke producten van jou afdeling. Je onderneemt actie afhankelijk van de wensen van de klant. Je begeleidt medewerkers indien nodig in klantbenadering en advies.  Maak van onderstaande werkwijze een logboek, je houdt dus bij wat en hoe je de opdracht hebt uitgevoerd, verwerk dit punt voor punt.  **Werkwijze**  *Voorbereiden*   1. Bepaal in overleg met je praktijkopleider wanneer je welk onderdeel van deze opdracht uitvoert.   *Uitvoeren*   1. Zorg dat de afdeling schoon en netjes is voor het ontvangst van klanten. 2. Zorg dat je op de wijze van het leerbedrijf klanten ontvangt. 3. Zorg dat je op de wijze van het leerbedrijf klanten benaderd. 4. Zorg dat je op de wijze van het leerbedrijf klanten vakkundig adviseert over de producten van jou afdeling of je wijst ze de weg waar ze andere producten kunnen vinden. 5. Houdt collega’s in de gaten betreft klantbenadering en contact, eventueel begeleidt je.   *Afronden*   1. Evalueer zelf je manier van werken, was je afdeling netjes, heb je de klant welkom geheten en geadviseerd? 2. Vraag je praktijkopleider het beoordelingsformulier in te vullen. 3. Vergelijk de beoordeling van je praktijkopleider met je eigen evaluatie. 4. Bespreek de verschillen met je praktijkopleider. |

|  |
| --- |
| **Resultaten** |
| **Producteisen** |
| * Zorg dat je er correct gekleed uit ziet. * Zorg voor een prettige ontspannen sfeer tijdens het contact met de klant. * Ziet en herkent ziet koopbehoefte en speelt hier op in. * Anticipeert op de aanwezigheid van klanten en stemt hier de werkzaamheden op af. * Stemt zijn activiteiten af op de behoefte en verwachtingen van de klant. |
| **Proceseisen** |
| * Werkt efficiënt en effectief en behoud overzicht. * Werkt systematisch en zorgvuldig in redelijk tempo. |

|  |
| --- |
| **Hulpmiddelen en bronnen** |
|  |