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

|  |
| --- |
| **Opleiding:** Manager retail  **Crebo:** 25162  **Cohort:** 2016-2017  **Periode:** 3 |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen**  B1-K2: Coördineert verkoopactiviteiten en voert deze uit  B1-K2-W1: Coördineert de uitvoering van hospitality binnen het organisatie-onderdeel  B1-K2-W2 Voert verkoopgesprekken en coördineert deze |
|  |

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

|  |
| --- |
| **Beroepssituatie** |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  | De manager zorgt dat het winkelinterieur en -exterieur voldoen aan de eisen van de organisatie voor het ontvangst van de klant. Hij coördineert opruim- en schoonmaakwerkzaamheden in de verkoopruimte en -omgeving.  Hij controleert of deze taken goed uitgevoerd zijn en alles naar behoren werkt. Bij storingen en afwijkingen onderzoekt hij de oorzaak en neemt actie om het probleem op te lossen.  Hij ontvangt klanten in de winkel en maakt hen wegwijs indien nodig. Hij stelt vragen aan de klant om de koopbehoefte te inventariseren. Afhankelijk van de behoefte kiest en onderneemt hij acties. Hij kan de klant adviseren over de mogelijkheden en eigenschappen van de producten van zijn afdeling. Indien het product niet leverbaar is kan hij dit bestellen en de klant voorzien van informatie betreft levertijd, voorwaarden en betaling. Wanneer de klant de winkel verlaat, neemt hij afscheid van de klant.  Hij begeleidt de medewerkers door hen te adviseren over de manier waarop zij het beste de klanten kunnen ontvangen en benaderen. Hij bewaakt continu of klanten worden geholpen. Hij zet hiervoor extra medewerkers in of geeft medewerkers andere werkzaamheden. | |

|  |
| --- |
| **Doelen van de opdracht** |
| De student coördineert de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden van zijn/haar afdeling, hij/zij zorgt dat de winkel netjes (volgens de eisen van het bedrijf) is voor ontvangst, stuurt medewerkers aan en zorgt dat iedereen aan zijn/haar werk naar behoren uitvoert.  De student onderneemt actie bij storingen en afwijkingen en lost het probleem op.  De student ontvangt klanten, maakt hen wegwijs, geeft advies over de producten van zijn afdeling.  De student begeleidt medewerkers in klantbenadering en advies. |
|  |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| Je zorgt dat jou afdeling netjes en schoon is voordat klanten binnenkomen. Je hebt een planning gemaakt voor de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden en deze bespreek je met je medewerkers. Bij storingen en problemen onderneem je actie zodat deze opgelost worden. Je heet de klanten welkom, wijst ze de weg of adviseert ze over de producten van jou afdeling. 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 de opdracht uitvoert. 2. Maak een planning welke opruim- en schoonmaakwerkzaamheden er moeten gebeuren binnen jou afdeling. 3. Bespreek deze planning met je begeleider voordat je deze bekend maakt aan je medewerkers, maak eventueel aanpassingen.   *Uitvoeren*   1. Bespreek de planning van de opruim- en schoonmaakwerkzaamheden met de medewerkers van je afdeling, zorg ervoor dat iedereen weet wat hij/zij moet doen. (deze planning verwerk je in je logboek) 2. Bij eventuele storingen/problemen los je dit op. 3. Zorg dat de afdeling schoon en netjes is voor het ontvangst van klanten. 4. Zorg dat je op de wijze van het leerbedrijf klanten ontvangt, ze moeten zich welkom voelen. 5. Zorg dat je op de wijze van het leerbedrijf klanten benaderd. 6. Zorg dat je op de wijze van het leerbedrijf klanten adviseert over de producten van jou afdeling of je wijst ze de weg waar ze andere producten kunnen vinden.   *Afronden*   1. Evalueer zelf je manier van werken, heb je een duidelijke planning gemaakt, weten alle medewerkers wat ze moeten doen, 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 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** |
|  |