Inhoudsopgave

[Verkoop 2](#_Toc471326246)

[Opdracht 1 Gespreksvaardigheden 2](#_Toc471326247)

[Opdracht 2 Klantypen 3](#_Toc471326248)

[Opdracht 3 Afrekensystemen 3](#_Toc471326249)

[Opdracht 4 Handelskanalen 4](#_Toc471326250)

[Opdracht 5 Prijs-kwaliteit verhouding 5](#_Toc471326251)

[Opdracht 6 Inkopen 5](#_Toc471326252)

[Opdracht 7 Oefenen verkoopgesprekken 7](#_Toc471326253)

# Verkoop

## Opdracht 1 Gespreksvaardigheden

Je hebt de afgelopen 2 periodes in een bloemenwinkel stagegelopen of gewerkt, misschien heb je al klanten geholpen? In deze derde periode gaan we kijken naar o.a. klanten helpen. Iedereen heeft al een beetje ervaring in het helpen van klanten want je bent zelf vast al eens klant geweest. Het is een goede ondersteuning van de lessen als je op jouw leerbedrijf eens een keer een klant mag helpen, als dat niet mag kun je vragen om in de pauze een verkoopgesprek mag oefenen met een van de personeelsleden.

In een bloemenwinkel draait het grootste gedeelte van de werkzaamheden om klanten en contante verkoop.

Er is een groot verschil in bloemenwinkels, en bij elk type winkel hoort een eigen verkoopsysteem. We onderscheiden laag-, midden- en hoog-segment. In elk segment zal een andere verkoopprijs gehanteerd worden en zal het helpen van klanten anders plaats vinden.

A Bekijk het eerste filmpje in de bijlage van opdracht 1 bloemenwinkel en beschrijf de (7) stappen van het verkoopgesprek.

B Bekijk daarna het filmpje van blokker en de ‘parfumerie’ in de bijlage van opdracht 1 en beschrijf wat er fout gaat en waarom.

C Vraag deze of volgende week op jouw leerbedrijf of je eens een klant mag helpen of anders het mag oefenen in de pauze.

D Oefen in de klas in drietallen een verkoopgesprek, 1 leerling speelt klant, 1 leerling is verkoper en 1 leerling observeert.

Overleg na elk gesprek met elkaar wat goed en minder goed ging en oefen dan nog een keer met een andere rol tot je alle rollen hebt gespeeld.

E Ga aansluitend een rollenspel in de klas doen.

F Lees voor de volgende les de bron ‘het verkoopgesprek’

## Opdracht 2 Klantypen

Vorige week hebben we gekeken naar verkoopgesprekken in het algemeen, deze week kijken we naar klanttypen, adviseren/informeren. Je hebt de bron ‘het verkoopgesprek’ gelezen.

A Neem samen met de een klasgenoot de lesstof nog eens door en schrijf de belangrijkste punten op voor een goed verkoopgesprek, je maakt dus jouw eigen handleiding waar je aan moet denken bij een goed verkoopgesprek.

B Oefen samen met twee klasgenoten nogmaals het verkoopgesprek zoals je dat de vorige week hebt gedaan, kies een andere klasgenoot dan de vorige keer.

C Verkopen kun je niet alleen uit een boekje leren of door een film te bekijken, je moet ook naar collega’s of anderen kijken om zo te zien wat je wel of juist niet moet doen. Het geven van goed en passend advies is heel belangrijk. Dat je nog niet alles weet is niet zo erg, durf ook aan anderen te vragen en heel belangrijk te luisteren naar collega’s.

Kijk en luister komende week goed hoe op jouw leerbedrijf verkoopgesprekken gevoerd worden. Maak van twee verkoopgesprekken die je hebt geobserveerd een verslag.

## Opdracht 3 Afrekensystemen

Als je al een aantal verkoopgesprekken hebt gevoerd heb je ook een aantal keren moeten afrekenen. Het afrekenen is op zich al een kunst, je moet goed opletten wat je ontvangt, wat je aanslaat en wat je als wisselgeld teruggeeft. Naast het rekenen zijn er ontzettend veel verschillende kassa systemen die het je gemakkelijker kunnen maken om af te rekenen e te registreren. Het is ondoenlijk om alle kassasystemen te behandelen we zullen daarom de belangrijkste onderdelen behandelen die bij de meeste kassasysteem aanwezig zijn.

A Lees het artikel over kassa functie bij bronnen opdracht 3.

Beschrijf het kassasysteem bij jullie op het stage bedrijf.

B Bekijk het filmpje bij omgaan met klanten.

Welke handelingen moet allemaal passeren bij het afrekenen met een kassa systeem.

C Welke vormen van Cadeaubonnen zijn er in bloemenwinkels in de handel?

D Welke vormen van service verleen je in een bloemenwinkel nog na het afrekenen.

## Opdracht 4 Handelskanalen

Naast het verkopen moet er in een winkel ook ingekocht worden anders heb je al snel niks meer te verkopen. Voor een bloemenwinkel zijn er veel manieren om aan nieuwe producten te komen.

A Welke 4 handelskanalen voor een bloemenwinkel ken je?

B Welk handelskanaal gebruikt jouw leerbedrijf. Waarom is dit het beste handelskanaal voor jouw leerbedrijf?

Bij bijna elk handelskanaal wat je gebruikt wordt er gebruik gemaakt van fust. Er zijn vele soorten en maten, soms denk je dat het gratis is maar ook voor eenmalig fust moet soms betaald worden.

C ga na wat de diverse soorten fust per stuk kosten en wie wat betaald (vraag dit na op je stage bedrijf).

## Opdracht 5 Prijs-kwaliteit verhouding

Het zal iedereen duidelijk zijn dat hoe beter de kwaliteit hoe hoger de prijs (natuurlijk geldt dit niet altijd hoor).

Dit geldt natuurlijk niet alleen voor bloemen maar ook alle andere producten die in een bloemenwinkel verkocht worden.

A We bekijken klassikaal de filmpjes die bij de veiling staan.

B De prijs op de veiling wordt niet alleen gevormd door de kwaliteit van de bloemen. Er zijn nog een aantal factoren die mede de prijs bepalen, zoek minimaal 2 redenen die de prijs naar boven sturen of juist omlaag sturen.

In een bloemenwinkel krijg je weleens de vraag of je een btw-bon kunt maken. Nu is dat met de moderne kassa systemen niet zo verschrikkelijk moeilijk want meestal staat naast de verkoopprijs ook het btw-bedrag op de bon.

C Leg uit in eigen woorden wat btw is en hoe het werkt maar omschrijf ook de 2 soorten btw die we hanteren.

## Opdracht 6 Inkopen

Als er producten zijn ingekocht kun je die soms direct meenemen maar soms (vooral bij grotere partijen) wordt het later bezorgd. Het is altijd goed om goed te controleren of wel alles binnen is gekomen en of alles nog wel heel is (dus geen breuk schade).

Vervolgens moeten alle producten op de goede plaats komen, magazijn of winkel, Je kunt niet alles zomaar de winkel in schuiven, je moet wel alle producten goed nakijken, uitpakken, schoonmaken of in elkaar zetten. Je let daarbij op dat het nieuwe product niet voor eenzelfde ouder product komt te staan. We noemen dit FIFO, First In First Out.

Er zijn bij de bronnen 3 documenten over aflevering van goederen en het verwerken van goederen bekijk ze allen voor dat je de vragen gaat maken.

A Ga na hoe bij jou op het leerbedrijf binnengekomen producten worden behandeld.

Bekijk de volgende producten: snijbloemen, planten, aardewerk, glaswerk, kaartjes, lint en inpakpapier.

Je kunt nu niet alle groepen benoemen maar een aantal heb je vast al gezien dat deze producten binnen komen en verwerkt worden, de rest doe je op het leerbedrijf.

B Hoe wordt op jouw leerbedrijf het systeem van FIFO bij snijbloemen gebruikt.

C Hoe wordt op jouw leerbedrijf het systeem voor FIFO bij planten gebruikt.

D Is er op jouw leerbedrijf een magazijn, hoe wordt het magazijn gebruikt.

E Is er op jouw leerbedrijf een koelcel, hoe wordt de koelcel gebruikt.

F Van al dat uitpakken en verwerken van de goederenstroom krijg je ontzettend veel rommel, hoe wordt op jouw leerbedrijf het afval verwerkt. Kijk vooral naar kunststof, papier, hout en restafval.

## Opdracht 7 Oefenen verkoopgesprekken

Dit is de laatste week van de derde periode. We hebben deze periode gekeken naar verkoop en inkoop. Het verkopen zal je gemerkt hebben is een hele kunst, je moet aan heel veel dingen tegelijk denken.

Verkoop gesprekken moet je zo vaak mogelijk oefenen, pas na jaren oefenen heb je het volledig onder de knie.

Blijf vooral tussen door verkoop gesprekken oefenen en zorg dat je steeds bij een ander groepje gaat zitten zodat je veel van elkaar kunt leren!