

Naam: _____

Klas: _____

Datum: _____



Tijdsduur: ca. 90 minuten

Dit ga je doen:

Je oefent met het voeren en beoordelen van verkoopadviesgesprekken. Daarbij werk je samen met twee klasgenoten. Jullie doen rollenspellen en vullen een beoordelingsformulier in.

Je gebruikt de theorie uit:

Les 1: Het verkoopadviesgesprek

Dit laat je zien:

- Ik kan tijdens een verkoopadviesgesprek de koopwens van een klant achterhalen.
- Ik kan alle onderdelen van een verkoopadviesgesprek uitvoeren.
- Ik heb een open en klantvriendelijke houding.
- Ik kan mijn klasgenoten bruikbare feedback geven op hun verkoopvaardigheden.

Verkoopadviesgesprek voeren


Je gaat een rollenspel doen met een groepje van drie klasgenoten. Er zijn drie rollen: verkoper, klant en observant. Je wisselt af, zodat je elke rol een keer oefent. Het rollenspel speelt zich af in verschillende winkels in de groene sector, zoals een tuincentrum, een online dierenpeciaalzaak en een bloemenwinkel.

Dit heb je nodig:

- verkoopruimte
- spullen om te verkopen
- verkoopsituaties (bijlage)
- beoordelingsformulier verkoopadviesgesprek (bijlage)

- 1 Maak een groepje van drie leerlingen.
- 2 Verdeel de rollen: wie speelt de verkoopmedewerker, de klant en de observant? Let op: je speelt drie rondes zodat ieder van jullie oefent met alle drie de rollen.
Vul jullie namen in:

	klant	verkoper	observant
ronde 1			
ronde 2			
ronde 3			

- 3 Lees de bijlage 'Verkoopsituaties'. De klant en de observant kiezen een verkoopsituatie. Laat deze niet aan de verkoper weten.
- 4 Bereid het rollenspel voor.
- Verkoper: bedenk wat je in elke fase van het gesprek moet doen en zeggen. Hoe ga je de koopwens achterhalen?
 - Bedenk hoe je als verkoper bijverkoop kunt realiseren. 
 - Klant: leef je in de verkoopsituatie in. Zoek eventueel informatie op.
 - Observant: lees de bijlage Beoordelingsformulier verkoopadviesgesprek.
- 5 Speel het rollenspel. Dit duurt 3 tot 5 minuten. De observant kruist tijdens het rollenspel op het beoordelingsformulier aan welke onderdelen van het verkoopadviesgesprek hij of zij ziet. Na het gesprek schrijven jullie alle drie op wat er goed ging en wat er beter kan.

	Wat ging er goed?	Wat kan beter?
ronde 1	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
ronde 2	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
ronde 3	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>

- 6 Speel het rollenspel nog twee keer, waarbij je telkens een andere rol hebt. Kies steeds een andere verkoopsituatie.
- 7 Bespreek elkaars beoordelingen. Pak het beoordelingsformulier erbij en bespreek je aantekeningen.

Beoordeel je werk:

Zet per deelopdracht een kruisje bij een beoordelingspunt.

Je docent beoordeelt jouw werk in de laatste kolom.

beoordelingspunten	leerling	docent
Heb je je het verkoopadviesgesprek goed uitgevoerd?		
open en actieve houding en oogcontact gemaakt met de klant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
klant op passende wijze begroet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
passende openingszin gebruikt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vragen gesteld om koopwens te achterhalen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
duidelijk gesproken en beleefd en vriendelijk geweest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gesprek op juiste manier afgesloten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
geprobeerd bijverkoop te realiseren 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
als klant serieus meegedaan met rollenspel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
beoordelingsformulier volledig ingevuld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beoordeel je professionele vaardigheden:

In de tabel staan de vaardigheden die je tijdens het houden van een verkoopadviesgesprek kon laten zien.

Hoe gingen deze professionele vaardigheden je af? Kleur 1, 2 of 3 sterren.

1 ster: dit lukt me nog niet goed

2 sterren: dit gaat me redelijk af

3 sterren: dit gaat me al goed af

Je docent beoordeelt jouw vaardigheden in de laatste kolom.

professionele vaardigheden tijdens het voeren van een verkoopadviesgesprek	eigen oordeel	oordeel docent
bij samenwerken: ideeën inbrengen, afspraken nakomen, bij conflict tot een oplossing komen	☆☆☆	☆☆☆
je in de klant verplaatsen: erop letten dat het resultaat aansluit op de behoeften van de klant	☆☆☆	☆☆☆
de vorm en inhoud van de boodschap aanpassen aan de doelgroep	☆☆☆	☆☆☆
bedenken wat je een volgende keer anders kan doen als iets niet goed ging	☆☆☆	☆☆☆

Toelichting

Verkoopsituaties

Situatie 1

Waar? Bloemenafdeling supermarkt

Koopwens klant: mooi boeket voor etentje bij de burens. Moet minimaal een week mooi blijven. Buurvrouw houdt totaal niet van gele bloemen. Budget is ongeveer 10 euro.

Situatie 2

Waar? Tuincentrum

Koopwens klant: klant zoekt milieuvriendelijk bestrijdingsmiddel voor luizen op zijn klimplant Hedera helix (buitenplant). Klant is bang voor insecten.

Situatie 3

Waar? Plantenkweker

Koopwens klant: klant wil een mooie grote kamerplant, een blikvanger. Vorige is doodgegaan, klant weet niet goed waarom. Daarom wil de klant goed advies over de verzorging. Klant woont in appartement met weinig zonlicht. Budget maximaal 50 euro. Wil eventueel ook een pot erbij, maar geeft dit niet actief aan. Het moet een pot zijn met een natuurlijke uitstraling (dus geen kunststof).

Situatie 4

Waar? Telefonisch contact met bloemenspecialzaak

Koopwens klant: klant wil rouwbloemstuk bestellen voor uitvaart dierbaar familielid. Kleuren wit en groen, met bijpassend lint met tekst. Klant wil prijzen per mail ontvangen en weten wat de levertijd is.

Situatie 5

Waar? Dierenspecialzaak

Koopwens klant: klant wil een caviakooi en twee cavia's kopen, maar heeft zelf geen auto. Budget maximaal 70 euro. Klant heeft nog niet eerder cavia's gehad. Heeft nog geen drinkfles, voerbak, bodembedekking of hooi in huis.

Situatie 6

Waar? Chatcontact met een webshop voor maaltijdboxen

Koopwens klant: klant heeft een gewone maaltijdbox voor vier personen, maar vindt de inhoud te veel voor twee volwassenen en twee kinderen. Wil een alternatief dat past en wil prijzen weten. Heeft voorkeur voor vegetarische maaltijdbox.

Situatie 7

Waar? In een groente- en fruitzaak


Koopwens klant: Klant wil soep maken met groente van het seizoen. Wil advies van de groenteboer en wil graag weten waar de groente vandaan komt. Heeft ook nog vers fruit nodig dat handig is om mee te nemen naar school en kantoor.

Situatie 8

Waar? Tuincentrum

Koopwens klant: Klant zoekt een cadeau voor zijn vader die jarig is. Zijn vader heeft een grote tuin en houdt van koken, buiten zijn en tuinieren. Budget is ongeveer 100 euro.

Beoordelingsformulier verkoopadviesgesprek

naam verkoopmedewerker:				
naam observant:				
verkoopsituatie: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8				
	Onderdelen verkoopadviesgesprek	Onderdeel gezien?	Wat ging goed?	Wat kan beter?
ontvangen	aanspreken - instapmoment	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
	begroeten	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
	openingszin zeggen	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
advies geven	koopwens onderzoeken	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
	advies geven	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
	prijs noemen	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
afronden	afhandelen (beslissing over aankoop)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
	bijverkoop 	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
	afrekenen	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
	inpakken	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
	service verlenen	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		
	afscheid nemen	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee		