**EINDOPDRACHT Periode 2 GRVV**

Wat laat je zien in deze opdracht?

* Je kunt een verkoopadviesgesprek voeren en van dit gesprek de sterke en de minder sterke punten benoemen.
* Je maakt gebruik van je gemaakte display om een bijverkoop te doen.
* Je kunt betalingshandelingen verrichten.
* Je kunt correct inpakken.

Welke competenties laat je zien?

* Beslissen en activiteiten uitvoeren
* Verantwoordelijk, ethische en integer handelen
* Communiceren en presenteren; zowel verbaal als non-verbaal
* Beroepshandelingen uitvoeren en vakdeskundigheid toepassen
* Juiste materialen en middelen inzetten
* Planmatig en doelgericht werken
* Op de behoefte en verwachtingen van de klant richten en klanten helpen
* Volgens instructie en geldende procedures werken

Praktijksituatie

Je loopt al een aantal weken stage bij een winkel in de groene sector. Het bedrijf heeft verschillende afdelingen in het bedrijf. De eigenaar van het bedrijf vraagt jou om vandaag klanten te helpen. Wanneer de klant weet wat hij wil hebben, reken je met de klant af.

Wat moet je doen?

In de deelopdrachten staat wat je voor deze eindopdracht moet doen. Hierin staat precies beschreven wat er van jou wordt verwacht, welke opdracht je thuis moet voorbereiden en welke tijdens de les afgerond moeten worden.

**DEELOPDRACHT 1: VOORBEREIDEN VAN EEN VERKOOPGESPREK**

Werk in het tweetal van de display die jullie gemaakt hebben.

Jullie worden een week later in een 'winkel’ uitgenodigd ( tijdstip ), hier ga je een rollenspel spelen met daarin een verkoopgesprek. Je bent een keer verkopen en ook een keer klant. De volgende fases moeten daarin verwerkt worden.

|  |
| --- |
| 1. Klanten ontvangen |
| Aanspreken |
| Begroeten |
| Openingszin |
| 1. Advies geven |
| Koopwens achterhalen |
| Advies geven |
| Prijs benoemen |
| 1. Afronden |
| Afhandelen |
| Bijverkoop |
| Afscheid |

Bereid het verkoopgesprek samen voor. Denk aan wat er in het verkoopgesprek aan de orde moet komen.

Vul het draaiboek! (onderaan)

Eisen aan het verkoopgesprek:

* Ga uit van een **“echte” verkoopsituatie**
* Spreek **correct Nederlands** (spreek met twee woorden)
* Let op je **lichaamshouding**
* Maak gebruik van **verbale en non-verbale** communicatie
* Ontvangen van de klant: zorg ervoor dat je de verschillende onderdelen duidelijk laat zien (**spreek de klant aan, begroet de klant en open met een duidelijke openingszin**)
* Advies geven aan de klant ten aanzien van het product: zorg er voor dat de 3 verschillende onderdelen in het gesprek duidelijk te zien zijn (**koopwens onderzoeken, advies geven, prijs noemen**)
* Probeer een **bijverkoop** te doen.
* Afronden van het verkoopgesprek: Zorg dat je duidelijk laat zien dat je **correct terug betaald**. Er mag dus niet gepind worden.
* Laat zien dat je correct kan inpakken.
* Verleen **service** aan de klant

**DEELOPDRACHT 2:**

**Draaiboek**

Een draaiboek voor een filmscript is een volledige stappenplan waarin elke scene wordt uitgewerkt. Je gaat nu allemaal bedenken wat je wilt laten zien.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Klanten ontvangen |  |
| Aanspreken |  |
| Begroeten |  |
| Openingszin |  |
| 1. Advies geven |  |
| Koopwens achterhalen |  |
| Advies geven |  |
| Prijs benoemen |  |
| 1. Afronden |  |
| Afhandelen |  |
| Bijverkoop |  |
| Afscheid |  |

**DEELOPDRACHT 3:**

In het allerlaatste schema schrijf je alle dialogen op in volgende. Dit vanaf het moment van binnenkomen tot en met weggaan.

|  |  |
| --- | --- |
| wie | Zegt wat? |
| verkoper | Goede middag, kan ik U ergens mee helpen? **Bijvoorbeeld** |
| klant | Goede dag, ik wil graag even rond kijken. **Bijvoorbeeld** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |



**DEELOPDRACHT 4:**

Je wordt voor de volgende les uitgenodigd om de verkoopgesprekken te laten zien. Als tweetal krijg je een tijdstip ( huiswerk ) en je zorgt dat je er op tijd bent.

Er is een ‘winkel’ ingericht. Jullie zetten je display daarbij.

Om de beurt laten jullie je verkoopgesprek zien.

[](https://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiS3riFuLvgAhWBIlAKHcEpD-IQjRx6BAgBEAU&url=https://www.coach4youvenray.nl/een-goede-opstap-coaching-aanvragen/&psig=AOvVaw1WPPxSMzBjYFUIuotTGO2r&ust=1550241006658420)

**DEELOPDRACHT 5:**

Vul je het onderstaand beoordelingsformulier in.

Je beoordeelt je eigen functioneren in het gesprek.



**Beoordelingsformulier Een verkoopadviesgesprek voeren (Bij deelopdracht 2)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Naam verkoopmedewerker:** | | | |
|  | **Naam observant:** | | | |
|  | **Verkoopsituatie: 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 - 8 (omcirkel)** | | | |
| **Onderdelen verkoopadviesgesprek** | **Onderdeel aanwezig?** | **Wat ging goed?** | **Wat kan beter?** |
| **Ontvangen** | Aanspreken - instapmoment |  |  |  |
| Begroeten |  |  |  |
| Openingszin zeggen |  |  |  |
| **Advies geven** | Koopwens onderzoeken |  |  |  |
| Advies geven |  |  |  |
| Prijs noemen |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Afronden** | Afhandelen |  |  |  |
| Bij verkoop |  |  |  |
| Afrekenen |  |  |  |
| Inpakken |  |  |  |
| Service verlenen |  |  |  |
| Afscheid nemen |  |  |  |