Inhoudsopgave

[Verkoop 2](#_Toc461549663)

[Opdracht 1 Kenmerken van een gesprek 2](#_Toc461549664)

[Opdracht 2 Luisteren 4](#_Toc461549665)

[Opdracht 3 Spreken 6](#_Toc461549666)

[Opdracht 4 Soort vragen 7](#_Toc461549667)

# Verkoop

## Opdracht 1 Kenmerken van een gesprek

Het gesprek

De kenmerken en het doel van een gesprek omschrijven. Het verschil aangeven tussen eenrichtings- en tweerichtingsverkeer.

Fig. 1.1



Oriëntatie

Als je een gesprek met iemand voert is er sprake van een doelgerichte communicatie.

Wat moet je doen?

1 Leg de volgende begrippen uit:

Doelstelling

Zender

Boodschap

Medium

Ontvanger

Feedback

2 Geef een voorbeeld van een verkoopgesprek waarin de bovenstaande begrippen naar

 voren komen.

3 Geef een omschrijving van het begrip communicatie.

4 Leg het verband uit tussen de genoemde begrippen en het begrip communicatie.

**Uitvoering**

In het verkeer wordt onderscheid gemaakt tussen eenrichtings- en

tweerichtingsverkeer. In een gesprek is daar ook sprake van. Kom daar door middel

van onderstaande opdracht achter!

**Praatje <––> Gesprek**

5 Geef een voorbeeld van een praatje dat je op deze dag hebt gevoerd.

6 Geef een voorbeeld van een gesprek dat je op deze dag hebt gevoerd.

7 Geef het verschil aan tussen een praatje en gesprek.

**Communicatie ––> Eenrichtingsverkeer <––> Tweerichtingsverkeer**

Geef drie voorbeelden van eenrichtingsverkeer

Geef drie voorbeelden van tweerichtingsverkeer.

Boodschap

|  |  |
| --- | --- |
| zender | ontvanger |
| gedachten | ontvangst |
| formulering | interpretatie |
| verzending | reactie |

8 Geef een voorbeeld van een gesprek met behulp van bovenstaand schema.

Omschrijf ook de plaats van het gesprek duidelijk!

9 Geef met behulp van \* aan waar storingen in een gesprek kunnen plaatsvinden.

Zender

Ontvanger

Gedachten

Boodschap

Ontvangst

Formulering

Interpretatie

Verzending

Reactie

10 Geef de oorzaken van de storingen.

11 Geef een voorbeeld van interne en externe ruis!

## Opdracht 2 Luisteren

![MC900078738[1]]()

Beantwoord onderstaande vragen met behulp van informatie over dit onderwerp,

zie theorie Verkoop.

1 Wat is het verschil tussen iets horen en naar iets luisteren?

2 Waar let je op als je luistert naar iemand waarmee je in gesprek bent?

3 Welke zaken vragen, naast het luisteren, ook aandacht tijdens een gesprek?

4 Wat versta je onder een stimulerende luisterhouding?

5 Op welke wijze krijg je een stimulerende luisterhouding?

6 Wat versta je onder een objectieve luisterhouding?

7 Wat is het verschil tussen verbale en non-verbale uitdrukkingen?

8 Wat wordt bedoeld met: een boodschap naar de inhoud beoordelen en niet op

basis van vooroordelen?

**Uitvoering**

Voer deze opdracht met een studiegenoot uit.

Goed luisteren is een eerste vereiste voor een goede communicatie. De

aandachtspunten voor goed en actief luisteren zijn:

Wat moet je doen?

![MC900355407[1]]()

9 Observeer het gesprek van twee studiegenoten.

10 Beschrijf in het kort de inhoud van het gesprek.

Aandachtspunten voor actief luisteren:

a Kijk de ander aan als hij/zij praat.

b Stel vragen ter verduidelijking van wat de ander zegt.

c Val de ander niet in de rede.

d Herhaal sommige dingen die de ander zegt.

e Geef blijk van belangstelling door naar de gevoelens van de ander te vragen.

f Blijf bij hetzelfde onderwerp totdat de ander al zijn gedachten onder woorden

 heeft gebracht.

g Wees evenwichtig en kalm.

h Jaag de ander niet op, wees ontspannen.

i Reageer met hoofdknikjes, een glimlach of door te ‘hummen’.

j Let voortdurend op (niet met arendsogen).

11 Geef een oordeel over de gesprekken aan de hand van de bovengenoemde

aandachtspunten (stel elk punt aan de orde).

12 Omschrijf de luisterhouding (hoe zitten de personen erbij)

13 Omschrijf de verbale en non-verbale uitdrukking.

14 Geef je conclusie met betrekking tot ‘het luisteren’.

## Opdracht 3 Spreken

**Doel**

Je kunt het belang van articulatie (de lippen goed bewegen), een goede intonatie (verschillende toonhoogten gebruiken) en het gesticuleren (maken van de juiste gebaren op het juiste moment) bij een verkoopgesprek aangeven.

**Oriëntatie**

Een goede verkoopmedewerker vraagt zich steeds af: wat is de behoefte van ***deze***

klant en op welke wijze kan ik het beste mijn boodschap op die klant, met zijn

specifieke behoeften, overbrengen. Hierbij is een goede articulatie, intonatie en het

maken van de juiste gebaren op het juiste moment (gesticuleren) erg belangrijk.

In deze les oefen je in een gesprek met studiegenoten de volgende begrippen:

* articulatie
* intonatie
* gesticuleren

 ![MC900304331[1]]()

**Uitvoering**

Vorm een groepje van drie leerlingen. Elke leerling kiest een van de drie

aandachtspunten en oefent dit in een gesprekje, waarin het gekozen begrip in een

overdreven vorm wordt weergegeven. Tijdens het oefenen geef je elkaar instructies.

1 Wat viel je op en wat vond je moeilijk.

## Opdracht 4 Soort vragen

![MC900434403[1]]() ![MC900434411[1]]()

In de eerste kolom staat een soort vraag jij geeft in de tweede kolom de omschrijving waarop het betrekking heeft (geef dus een of meerdere goede voorbeelden)

|  |  |
| --- | --- |
| **Soort vragen** | **Omschrijving / Voorbeelden** |
| Open vragen | ------ |
| Gesloten vragen | ---- |
| Gerichte vragen | --- |
| Keuze vragen | --- |
| Suggestieve vragen | --- |
| Reflecterende vragen | --- |
| Controle vragen | --- |

|  |  |
| --- | --- |
| **Soort vraag** | **Omschrijving** |
|  | Een vraag om de ontvanger aan te moedigen om door te praten of om aan te tonen dat je goed geluisterd hebt. |
|  | Een vraag waarbij het antwoord min of meer in de vraag opgesloten zit. |
|  | Een vraag waarbij de ontvanger geen keuze hoeft te maken uit een aantal mogelijke antwoorden, maar geheel vrij in zijn eigen woorden een antwoord kan formuleren. |
|  | Een vraag waarbij mogelijke antwoorden worden gegeven. |
|  | Een vraag waarbij de ontvanger een aantal antwoordmogelijkheden krijgt voorgelegd waaruit hij een keuze moet maken. Meestal kan de ontvanger met ja of nee antwoorden. |
|  | Een vraag met als doel te controleren of de ontvanger begrijpt wat de zender bedoelt. |
|  | Een vraag die sturend van aard is en waarbij het antwoord door de vraag is afgebakend. |

Noteer in onderstaande tabel de functies van de soort vragen. Dus waarom stel je deze vraag.

|  |  |
| --- | --- |
| **Soort vraag** | **Functie** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

![MC900383550[1]]() ![MC900298283[1]]() ![MC900344938[1]]() ![MC900078711[1]]()

Geef van onderstaande vragen aan wat voor soort vraag het is en geef twee eigen voorbeelden van elke soort vraag.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vragen** | **Soort vraag** | **Twee voorbeelden** |
| Gaat u akkoord met deze korting? |  | 1.2. |
| Wanneer zullen we het bij u bezorgen? |  | 1.2. |
| U bent dus heel tevreden over het artikel? |  | 1.2. |
| U wilt hier zeker gelijk acht stuks van aanschaffen? |  | 1.2. |
| Betaalt u contant of op rekening? |  | 1.2. |
| U neemt deze? |  | 1.2. |
| U wilt dus deze artikelen thuis laten bezorgen? |  | 1.2. |