Inhoudsopgave

[Verkoop 2](#_Toc477777994)

[Opdracht 1 Verkoopsystemen en verpakkingstechnieken 2](#_Toc477777995)

[Opdracht 2 fases verkoopgesprekken en verpakkingstechnieken 4](#_Toc477777996)

[Opdracht 3 verkoopgesprek en ordeningsprincipes 5](#_Toc477777997)

[Opdracht 4 Telefonische verkoop 5](#_Toc477777998)

[Opdracht 5 Klachtenafhandeling 6](#_Toc477777999)

[Opdracht 6 klachtenafhandeling en emotie verkoop 7](#_Toc477778000)

[Opdracht 7 reserveopdracht 7](#_Toc477778001)

# Verkoop

## Opdracht 1 Verkoopsystemen en verpakkingstechnieken

**1A** Lees de bron verkoopsystemen blz 21 t/m 24

Lees de bron winkel formule opdracht 1

**Opdracht Verkoopsysteem**

Je kunt het verband tussen service en het verkoopsysteem beschrijven.

*Oriëntatie*

De manier waarop je de artikelen aan de klant aanbiedt, heeft ook invloed op de

hoeveelheid en vorm van de service. Hoe meer je als verkoopmedewerker rechtstreeks

met de klant te maken krijgt, hoe belangrijker de persoonlijke service is. Bij

verkoopsystemen waar de klant weinig contact met het winkelpersoneel heeft,

vormen de voorzieningen een belangrijk onderdeel van de service.

Een verkoopsysteem bepaalt in sterke mate het verloop van het verkoopgesprek.

Schrijf met behulp van informatie de drie soorten verkoopsystemen op.

Verkoopsystemen:

1 ....................

2 ....................

3 ....................

*Uitvoering*

Je hebt de verkoopsystemen opgezocht. Geef bij elk verkoopsysteem aan welke

serviceverlening de klant verwacht. Noem minimaal zes punten van serviceverlening

bij elk verkoopsysteem.

|  |  |
| --- | --- |
| **Verkoopsysteem** | **Kenmerk verkoopsysteem** |
| 1 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 2 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 3 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

*Afsluiting*

Vergelijk de uitwerking van de opdrachten met die van een studiegenoot. Breng waar nodig verbeteringen aan.

**1B Opdracht Koopwens en koopmotief**

- Lees de bron koopwens en koopmotief

Maak n.a.v. de bron een lijst met koop motieven (7).

Maak n.a.v. de bron een lijst met koopwensen (koopwens onderzoek).

**1C Deze les krijg je een demonstratie inpakken.**

Maak foto’s van de eindresultaten

Neem voor de volgende les zoveel mogelijk verschillende verpakkingsmaterialen mee

## Opdracht 2 fases verkoopgesprekken en verpakkingstechnieken

**2A Opdracht. 7 fasen van het verkoopgesprek**

- Lees de bron verkopen en adviseren blz 20 t/m 30.

- Maak een lijst met fases van het verkoopgesprek

- maak bij elke fase een korte omschrijving en beschrijf waar je op moet letten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fase | Omschrijving | Waar let je op |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

- Maak een A3 vel waar je de verzamelde verpakkingsmaterialen op plakt. Verzamel zoveel mogelijk materialen en probeer alles van een naam te voorzien, je kunt hiervoor ook de bron inpakken theorie 50 t/m 58

- Oefen het inpakken

- Neem voor de volgende les een bestelbon mee van jouw leerbedrijf.

## Opdracht 3 verkoopgesprek en ordeningsprincipes

**3A Opdracht** **Bloemschikstijlen**.

- Bekijk de bron bloemschikstijlen.

- Maak een beschrijving van elk van de stijlen die genoemd zijn, gebruik hiervoor jouw eigen woorden.

-zoek bij elke stijl afbeeldingen van 10 verschillende arrangementen die jij aan een klant zou adviseren.

- Maak bij drie arrangementen een beschrijving waarom je dit arrangement zou adviseren en gebruik hierbij de stijl kenmerken.

**3B Informeren, adviseren en bestellingen aannemen**

-lees de bron Verkooptechnieken bls 38 en 39

-oefen de techniek informeren en adviseren met een klasgenoot met behulp van een artikel wat je kent.

-oefen met een klasgenoot om een bestelling aan te nemen met behulp van de bestelbon die je hebt meegenomen.

## Opdracht 4 Telefonische verkoop

Lees de bron verkopen en adviseren Lees blz 30 t/m 36

Lees de bron telefonische checklist

**4A Maak een looplijst (Vragenlijst, waar moet je aan denken) voor een telefonisch verkoopgesprek.**

* Vergelijk jouw lijst in een groep van 3 leerlingen met elkaar en verbeter jouw lijst
* Oefen in groepjes van 3 het telefonisch verkoopgesprek 1 persoon observeert en twee personen telefoneren. Herhaal dit 3 keer. Oefen dit zonder dat je elkaar aankijkt en schrijf de bestelling op een blanco papier
* Laat de observant de bestelling controleren
* Wat zijn de voordelen en nadelen bij een telefonisch verkoop gesprek

|  |  |
| --- | --- |
| voordelen | nadelen |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* Ontwerp een bestelbon voor een telefonische bestelling

## Opdracht 5 Klachtenafhandeling

Een klacht van een klant is eigenlijk een negatieve wens van de klant. De klant vindt dat hij niet heeft gekregen wat hij had gewenst of waar hij recht op heeft. Als bedrijf kun je hier iets mee, je kunt je klant alsnog tevredenstellen, als dat lukt heb je er weer een tevreden klant bij en tevreden klanten zorgen dat jouw bedrijf een goede naam krijgt of behoudt.

**5A Klachtenafhandeling**

Lees voor de opdrachten de tekst communicatietheorie bij bronnen blz 100 t/m 106.

* Noem drie veel voorkomende oorzaken van klachten.
* Wat kunnen de gevolgen van deze klachten zijn.
* In welke twee groepen kun je de klagers indelen, noem enkele voorbeelden.
* In welke 7 stappen kun je de procedure van een klacht indelen.

**5B Oefenen Klachtenafhandeling**

* Oefen het afhandelen van een klacht in groepjes van 3 personen, (een klant, een verkoper en een observant).
* Wissel na elk gesprek zodat je elke rol vervuld hebt.

## Opdracht 6 klachtenafhandeling en emotie verkoop

**6A Klachtenafhandeling**

Vorige week heb je geoefend met Klachtenafhandeling, deze week gaan we hier nog mee door.

* Je zult vast weleens een keer een klacht hebben gehad over een aankoop, omschrijf in enkele zinnen de klacht.
* Heb je een klacht ingediend? Omschrijf in enkele zinnen wat je hebt ondernomen en / of waarom je dit juist niet hebt gedaan.
* Als je je een klacht hebt ingediend of terug bent gegaan naar de winkel met de klacht hoe is dit verder afgelopen, omschrijf je antwoord in enkel zinnen.
* Bespreek in groepjes de resultaten, vertel over jouw klacht en vraag de rest van de groep hoe zij de klacht gehanteerd zouden hebben, dus nog niet de oplossing vertellen alleen de klacht.
* Als iedereen aan de beurt is geweest kun je het beste of opmerkelijkste verhaal klassikaal vertellen.

**6B Emotieverkoop**

lees de bron Verkooptechnieken en adviseren blz 30 t/m 36

In de beschrijving op blz 36 staat dat de klant op twee manieren kan beslissen tot de aankoop.

* Welke twee manieren bedoelen we?
* Omschrijf beide methoden.
* Hoe kunnen we beide methoden het beste inzetten?
* Zoek voorbeelden
* Oefen het beslismoment met een klasgenoot

## Opdracht 7 reserveopdracht

Inpakken

* Oefen het inpakken van een cadeaubon.
* Oefen het inpakken van een boeket
* Oefen het inpakken van een plant
* Oefen het inpakken van een arrangement

Verkopen

* Oefen het verkoopgesprek met een orderbon
* Oefen het verkopen per telefoon

Klachten

* Oefen het oplossen van een klacht