

Voordelen winkelier	Nadelen winkelier

Geef de voor- en de nadelen voor de klant van het laten noteren van een bestelling.

Voordelen klant	Nadelen klant

Er zijn ook branches waar de klant verwacht dat het gevraagde artikel niet onmiddellijk leverbaar is. Deze winkelier moet bijna altijd voor de bestelling naar zijn groothandel of fabriek om het door de klant gewenste artikel te kopen. Noem een aantal branches en de artikelen waarop het speciaal bestellen van toepassing is.

Branche	Artikel

Zou de levertijd van invloed zijn op de bereidheid van de winkelier om dat artikel als bestelling te noteren? Motiveer je antwoord.

Antwoord:

Motivering:

Afsluiting

Lever de uitwerking van de opdrachten in bij je begeleider ter beoordeling.

Telefonische verkoop

Doel

Je kunt een telefonische bestelling nauwkeurig noteren en de juiste vragen stellen aan de klant.

Oriëntatie

Niet altijd zal telefonisch contact met een klant een bestelling tot gevolg hebben. Misschien wil de klant eerst nog aanvullende informatie hebben. Het is belangrijk om van het telefoongesprek goede notities te maken, die voor anderen goed leesbaar zijn en die duidelijk maken wat de klant wil. Als je al eerder contact met de klant hebt gehad, laat dat dan merken. De meeste mensen vinden het prettig om herkend te worden. Een klant hoort ook of hij praat met iemand die sikkeneurig is of met iemand met een glimlach.

Bij het spellen worden vaak namen gebruikt: Jan = Johan, Anton, Nico. Zoek het Nederlandse telefoonalfabet op.

Uitvoering

Wat zijn de voor- en nadelen van een telefonisch verkoopgesprek tegenover een persoonlijk verkoopgesprek?

Voordelen telefoongesprek	Nadelen telefoongesprek

Wat wil je weten van een klant die belt voor informatie?

Klant belt voor informatie
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Wat wil je weten van een klant die belt voor een bestelling?

Klant belt voor bestelling
1
2

Klant belt voor bestelling
3
4
5
6
7
8
9
10

Afsluiting

Tijdens een klassengesprek kun je van de begeleider de opdracht krijgen een telefoongesprek te voeren om een bestelling te noteren en/of de bestelbon in te vullen. Bereid je hierop voor!

Tijdens het klassengesprek worden de telefoongesprekken en het noteren van de bestelling beoordeeld.

E-commerce

Doel

Je kunt aangeven wat e-commerce inhoudt.

Je kunt e-commerce toepassen.

Oriëntatie

Er wordt veel gesproken over e-commerce. E-commerce heeft met internet te maken. Geef een uitgebreide omschrijving van e-commerce.

E-commerce is:

Uitvoering

Ga elektronisch winkelen bij twee supermarktketens. Maak een bestelling voor ongeveer € 100,-. Je kunt boodschappenlijsten maken zonder die door te sturen. Daarmee voorkom je dat je de bestelling ook werkelijk plaatst! Print de boodschappenlijsten uit.

Welke betalingsmogelijkheden worden de klant geboden?

Betalingsmogelijkheden supermarkt 1	Betalingsmogelijkheden supermarkt 2
Naam supermarkt:	Naam supermarkt:

Afsluiting

Niet de winkelier noteert de bestelling, maar de klant. Bespreek met een groep van vier leerlingen:

- Welke supermarkt is het goedkoopst en waarom?
- Welke supermarkt is het duurst?
- Waarom zijn grote supermarktketens met e-commerce gestart?
- Welke rol kan e-commerce nog meer spelen in de detailhandel?

Wijs per groep een woordvoerder aan die dit voor de klas vertelt. Maak als woordvoerder gebruik van wat je op internet hebt opgezocht en ingevuld!

Maak tijdens de presentatie aantekeningen op papier.

De bestelling noteren

Doel

Je kunt aangeven welke formulieren in de praktijk worden gebruikt voor het noteren van bestellingen.

Oriëntatie

Sommige winkeliers schrijven een bestelling op een kladblokblaadje. Anderen hebben daar voorgedrukte formulieren voor.

Bezoek met drie studiegenoten drie winkels in jouw branche. Noteer op welke wijze een bestelling wordt opgeschreven. Overleg eerst met je begeleider welke winkels jullie bezoeken.

Uitvoering

Bezoek de winkels en noteer jullie bevindingen.

Naam winkel	Manier van bestellingen noteren
1	
2	
3	

Maak van de bezoeken een verslag met de volgende inhoud:

- omschrijving per winkel van de wijze van noteren van bestellingen
- kopie van de gebruikte bestelbon
- jullie mening over welke manier van bestelling jullie het meest aanspreekt.

Afsluiting

Lever het verslag in bij je begeleider ter beoordeling.

Eigen bestelbon maken

Doel

Je kunt een bestelformulier ontwikkelen en nauwkeurig invullen.

Oriëntatie

Welke gegevens moeten op een bestelformulier vermeld worden over de klant en over de bestelling? Maak een lijstje met de eisen waaraan een bestelbon volgens jou moet voldoen.

Eisen bestelbon:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____

- 10 _____
- 11 _____
- 12 _____
- 13 _____

Uitvoering

Maak een ontwerp van een bestelbon die goed te gebruiken is in een winkel in jouw branche. Maak de bestelbon zo dat deze met pen of met de computer in te vullen is.

Laat een studiegenoot een bestelling bij jou plaatsen. Vul de bestelbon in. Draai dan de rollen om: jij plaatst een bestelling bij de ander die dan zijn bestelbon invult.

Afsluiting

Waarschijnlijk kom je tijdens het invullen tot de conclusie dat het wel handig is om de bestelbon nog aan te passen. Doe dat voordat je de ingevulde bestelbon bij je begeleider inlevert. Je begeleider zoekt enkele bestelbonnen uit en bespreekt die in een klassengesprek.