Inhoudsopgave

[Verkoop 2](#_Toc483225396)

[Opdracht 1 Gesprek met de opdrachtgever 2](#_Toc483225397)

[Opdracht 2 Verkoopgesprek, bestelbon en verkoopprijsberekening 3](#_Toc483225398)

[Opdracht 3 Verkoopgesprek, bestelbon en verkoopprijsberekening 4](#_Toc483225399)

[Opdracht 4 Telefonisch verkoopgesprek 4](#_Toc483225400)

[Opdracht 5 Gesprek met de opdrachtgever 5](#_Toc483225401)

[Opdracht 6 Gesprek met de opdrachtgever 7](#_Toc483225402)

[Opdracht 7 Verschillende soorten verkoopgesprekken 7](#_Toc483225403)

# Verkoop

Voorwoord voor deze leeractiviteit (La). Deze La bevat veel herhalingen van de voorgaande La’s.

Met name het verkoopgesprek is niet iets wat je in 1 of 2 weken leert. Een goed verkoopgesprek voeren duurt jaren en ook dan kun je nog het gevoel hebben dat je het verkeerd hebt aangepakt en er niet het optimale resultaat hebt uitgehaald. We gaan deze periode dus zoveel mogelijk verkoopgesprekken oefenen.

## Opdracht 1 Gesprek met de opdrachtgever

In La 4 heb je de 7 fasen van het verkoopgesprek opgezocht en bekeken, je hebt gekeken naar een korte omschrijving per fase en waar je op moet letten. Om je geheugen op te frissen ga je de 7 fasen nog even weer bekijken. Welke fases waren er ook alweer, wat houden ze in en waar moet jij als verkoper op letten.

- Lees de bron verkopen en adviseren blz 14 t/m 30.

- Maak een lijst met de 7 fases van het verkoopgesprek

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

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

Richt je tijdens de verkoopgesprekken extra op het wensen achterhalen en inspelen op de wensen van de klant.

Neem voor de volgende les een bestelbon van jouw leerbedrijf mee of maak zelf een goede bestelbon en neem deze mee naar de volgende les. Denk aan de 7 fasen van het verkoop gesprek. Kies een logische indeling. Zie ook de bron opdrachten noteren

## Opdracht 2 Verkoopgesprek, bestelbon en verkoopprijsberekening

Deze week gaan we verder met het verkoopgesprek.

In bijna elke winkel waar je komt kom je een andere bestelbon tegen, er zijn winkels die alleen een kladpapiertje hebben, maar er zijn ook winkels die een systeem hebben met een doordruk zodat je altijd een kopie van de bon hebt en er zijn ook winkels die alles direct in de computer invoeren.

Belangrijk is bij alle systemen een zo volledig mogelijke bon te hebben zodat je niks vergeet. In de vorige La hebben we al aandacht aan de bestelbon besteedt. Als je al een goede bestelbon hebt (laat controleren door de docent) kun je aan het verkopen gaan.

We gaan deze les ook een prijsberekening in Microsoft programma Excel maken. Het grote gemak van Excel is dat je veel dingen kunt automatiseren, je kunt door de vakjes die op het beeldscherm te zien zijn netjes je juiste items onder elkaar zetten en gemakkelijk optellen.

Bij de bronnen staat een voorbeeld van een prijsberekening van een boeket. Je ziet hier ook arbeid in berekend. De meeste bloemisten doen dat niet, zij ronden het bedrag wat het boeket moet kosten vaak naar boven af of zetten er een klein bedrag extra boven op als het boeket erg mooi uitvalt. Als het om een wat groter of speciaal boeket gaat waar je meer tijd voor nodig hebt is het wel toegestaan om een bedrag voor arbeid te rekenen.

Waarom laten wij jou op school dan wel arbeid berekenen? Dit doe je om bewust te worden van het feit dat tijd daadwerkelijk geld kost. Je zien meteen dat 5 of 10 minuten werken aan een boeket heel veel invloed heeft op de prijs. Je tempo bij het maken van een boeket wordt dus heel belangrijk.

Let wel bloemen zijn 6 % btw arbeid is 21% btw. In deze bon zie je alleen 6% btw staan. Dat komt omdat je van de belastingdienst het product mag volgen. In een boeket bestaat de meerderheid van materialen uit 6% artikelen (de bloemen) en een klein gedeelte is 21% (de arbeid). Je kunt er dan voor kiezen om alles onder 6% te laten vallen.

Let wel op als het een veel groter bedrag aan arbeid is of er zit een hele dure vaas onder (21% artikelen) dan moet je een andere bon maken met 21% btw.

In deze bon zijn de tellingen van de bloemen het uitrekenen van de arbeid en de totaal telling geautomatiseerd d.m.v. formules.

Maak een prijsberekening in Excel, je kunt een eigen ontwerp maken je kunt ook de bon bij de bronnen namaken.

Let op!! Bij een kostprijs van een boeket moet je altijd van de prijs van de bloemen uitgaan die je op het leerbedrijf hanteert, dus nooit van de inkoopprijs. De verkoopprijs van de bloemen is de prijs inclusief de btw

Als je een verkoopprijs voor een boeket hebt en je moet dan de btw berekenen dan moet je uitgaan van bedrag gedeeld door 106 maal 6.

Dus een boeket van € 25,50 wordt :

25,50 : 106 = 0,24056604 x 6 = 1,44339623 afgerond € 1,44

Het bedrag exclusief btw is dus 25,50 – 1,44 = 24,06

## Opdracht 3 Verkoopgesprek, bestelbon en verkoopprijsberekening

Je gaat verder met de opdrachten (bestelbon, prijsberekening met btw en het verkoopgesprek) van de vorige week.

## Opdracht 4 Telefonisch verkoopgesprek

Lees de bron verkopen en adviseren blz. 30 t/m 36. Lees de bron telefonische checklist. Bekijk via de link het telefonisch verkoopgesprek.

In de vorige La heb je een bestelbon gemaakt voor een telefonische verkoop. Je hebt toen gekeken naar wat er anders is aan een telefonische bestelbon. Laat jouw bestelbon controleren door de docent, als jouw bestelbon goed is gekeurd kun je gaan oefenen met het telefonisch verkopen. Als jouw bestelbon nog niet voldoende is moet je de bon verder perfectioneren.

Voer een telefonisch verkoopgesprek.

\* Oefen in groepjes van 3 het telefonisch verkoopgesprek 1 persoon observeert en twee personen telefoneren. De besteller en observant spreken samen af wat er besteld gaat worden. De observant controleert of de ontvanger de juiste gegevens heeft genoteerd. Herhaal dit 3 keer. Oefen dit zonder dat je elkaar aankijkt en schrijf de bestelling op een bestelbon voor telefonische bestellingen.

\* Laat de observant de bestelling controleren.

\* Denk bij het gesprek vooral aan goede verbale communicatie en aan de financiële afhandeling, (kun je op rekening kopen, moet het geld overgemaakt worden, stuur je een nota?).

\* Welke risico’s loop je als bloemist bij een telefonische bestelling.

\* Hoe kun je de risico’s voorkomen of beperken.

## Opdracht 5 Gesprek met de opdrachtgever

Deze opdracht is alvast ter voorbereiding op de integrale opdracht. Jij word uitgenodigd om voor een event een showboeket te maken voor een artiest naar keuze.

Als eerste maak je een schriftelijk voorstel voor de organisatie van het event. Om een goed voorstel te kunnen maken moet jij je eerst verdiepen in de artiest. Dit noemen we het vooronderzoek.

Je kunt jezelf de volgende vragen stellen, bv:

- Wat vindt de persoon leuk?

- Wat zijn de favoriete kleuren?

- Kun je iets van de artiest verwerken in het boeket

- Enz….

Je zult goed naar de opdracht moeten kijken, waar moet jij aan voldoen, denk hierbij aan:

- Wat is de maximale prijs?

- Hoeveel tijd heb je beschikbaar?

- Waar wordt het boeket voor gebruikt

- Welke ruimte,

- Tijd van het jaar

- Bloemen keuze

- Hoe groot

- Enz….

Aan de hand van dit vooronderzoek maak je een voorstel voor de organisatie. In het voortel naar de organisatie staat dus precies beschreven wat je voor de artiest gaat maken.

-afmeting

-soort bloemen

-prijs

-wanneer je het aflevert

-hoe je het aflevert

-enz…..Dus alles wat de klant wil weten.

Zowel het vooronderzoek, voorstel en prijsberekening (in Excel) en eventueel de toelichting met schetsen moeten schriftelijk worden ingeleverd.

## Opdracht 6 Gesprek met de opdrachtgever

Verder werken aan opdracht 5. Vervolgens bespreek je jouw ontwerpen met de opdrachtgever. Voldoet de opdracht aan zijn/haar wensen? Op welke manier spreek je de opdrachtgever nu aan?

## Opdracht 7 Verschillende soorten verkoopgesprekken

Oefenen van verschillende soorten verkoopgesprekken.

* Face-to-face met een klant
* Telefonisch verkoopgesprek
* Gesprek met opdrachtgever (terugkoppelen ontwerp, definitieve afspraken)