

# ***Afhandelen van de verkoop - basis***

## ***Leerjaar 1 – periode 3, 4 & 5, niveau 4***

### **Werkprocessen**

B1-K1-W1 Maakt bloemwerk, groene decoraties en/of presentaties  
B1-K1-W2 Verzorgt groene producten en natuurlijke materialen  
B1-K1-W4 Informeert en adviseert

### **Opdrachtschrijving**

Bij de verkoop van bloemwerk komt er veel kijken: het ontvangen van klanten, het helpen van klanten, een verkoopgesprek voeren, een bestelling aannemen, inpakken en afrekenen. In deze opdracht ga je oefenen in al deze dingen. Eerst door goed te kijken en te luisteren, daarna door zelf klanten te helpen in de winkel.

In totaal voer je **10 verschillende verkoopgesprekken**. Dit begint met een eenvoudige verkoop van een in de winkel staand bloemstukje of een bos bloemen, maar wordt gaandeweg gecompliceerder met het opnemen van een eenvoudige bestelling. Bij elke verkoop verricht je alle handelingen die nodig zijn: van het opnemen van de bestelling, het maken van het bloemwerk tot het inpakken en afrekenen.

### **Werkwijze**

*Vorbereiden:*

1. Kijk goed mee hoe je praktijkopleider klanten helpt, eventueel onopvallend van een afstandje. Luister en observeer, stel achteraf vragen als iets niet helemaal duidelijk is. Verzamel in ieder geval de volgende informatie:
  - a. Hoe worden klanten aangesproken/ontvangen binnen het bedrijf?
  - b. Hoe verloopt een verkoopgesprek?  
Wordt er geprobeerd de klant te verleiden om meer te kopen (up-selling/cross-selling)? Zo ja, hoe?
  - c. Hoe worden bestellingen aangenomen en verwerkt? Zijn er bijvoorbeeld gestandaardiseerde bestelformulieren waarop de gegevens genoteerd worden?
  - d. Hoe werkt de kassa?
  - e. Hoe werkt de pinautomaat?
  - f. Zijn er regels met betrekking tot contante betalingen met biljetten van € 50,- of meer?
  - g. Op welke wijze worden de verschillende producten ingepakt?

*Uitvoeren:*

2. Bepaal samen met je praktijkopleider het moment waarop je zelf klanten mag helpen.
3. Voer in totaal **10 verschillende verkoopgesprekken** waarbij je praktijkopleider je observeert. Zorg hierbij voor een opbouw in moeilijkheidsgraad; begin met het inpakken en afrekenen van een in de winkel staande bos bloemen en eindig met het aannemen, uitvoeren, inpakken en afrekenen van een eenvoudige bestelling.

*Reflecteren:*

4. Bespreek elk verkoopgesprek na met je praktijkopleider.
  - a. Wat waren sterke punten tijdens het gesprek? (tops)
  - b. Op welke punten kun je je nog verbeteren? (tips)
5. Noteer per gesprek de situatie en de belangrijkste tops en tips op het bijgevoegde reflectieformulier. Laat je praktijkopleider tekenen voor akkoord.

*Afronden:*

6. Upload het reflectieformulier in de ELO.

## Reflectieformulier verkoopgesprekken

Naam student:

	Datum uitvoering	Beschrijving situatie	Tops en tips
		<i>Voorbeeld: Bloemstukje verkocht aan heer, verzorgingsadvies gegeven, ingepakt en afgerekend.</i>	
1			
2			
3			
4			
5			

	<b>Datum uitvoering</b>	<b>Beschrijving situatie</b>	<b>Tops en tips</b>
6			
7			
8			
9			
10			