

**SECTOR: ECONOMIE & DIENSTVERLENING**

**STUDIEWIJZER**

**Integrale leerlijn kerntaak 2**

**Verkoopt en handelt verkoop af**

**NIVEAU 2 Verkoper**

**2019-2020**

|  |
| --- |
| **Inhoudsopgave** |

Inhoud

[Inleiding 3](#_Toc487527820)

[**Waarom integrale leerlijn kerntaak 2 Verkoopt en handelt verkoop af?** 3](#_Toc487527821)

[**Wat ga je leren?** 3](#_Toc487527822)

[**Hoeveel tijd?** 4](#_Toc487527823)

[**Welk boeken en andere hulpmiddelen heb je nodig?** 4](#_Toc487527824)

[**Toetsdeelname** 4](#_Toc487527825)

[**Wanneer is de toets/het examen?** 4](#_Toc487527826)

[**Hoe ziet de toets/het examen eruit?** 4](#_Toc487527827)

[**Welk(e) cijfer(s) moet je halen?** 4](#_Toc487527828)

[LESSTOFWIJZER 5](#_Toc487527829)

|  |
| --- |
| Inleiding |

## **Waarom integrale leerlijn kerntaak 2 Verkoopt en handelt verkoop af?**

Als verkoper werk je in de detailhandel. Dat kan zowel zijn in de food-sector, zoals de supermarkt, als in de non-food, zoals een bouwmarkt of modewinkel. Je werkt onder de verantwoordelijkheid van een afdelings- of filiaalmanager of ondernemer.

Je hebt te maken met allerlei kanten van het verkoopvak. Het belangrijkst is dat je contact hebt met de klant, zowel bij het voeren van een verkoopgesprek als bij het afrekenen. Je zult ook bezig zijn met het presenteren van producten en het schoonhouden van de winkel. Goederen ontvang je en sla je op.

Je werkt veel samen met collega’s. Je zult je daarbij sociaal en flexibel moeten opstellen.

## **Wat ga je leren?**

In Kerntaak 2 bestaat uit de volgende onderwerpen:

* Marketing
* Handelskennis
* Verkoopgesprek
* Kassa
* Schoonmaken

**Je gaat het volgende leren:**

Over het onderwerp marketing:

* basiskennis van marktsegmentatie
* basiskennis van marketingstrategieën in de retail
* basiskennis van winkelformules
* basiskennis van de retailingmix en retailinstrumenten
* basiskennis van reclame-invloeden

Over het onderwerp handelskennis:

* handelskennis
* basiskennis van verkoopsystemen en distributievormen

Over het onderwerp verkoopgesprek:

* basiskennis over de assortimentsopbouw
* basiskennis van artikelkennis
* consumentengedrag typeren
* basiskennis van fasen van een verkoopgesprek
* basiskennis van klachtenbeleid
* een reparatie-/tegoedbon en/of garantiebewijs uitschrijven

Over het onderwerp kassa:

* basiskennis van het afrekensysteem

Over het onderwerp schoonmaken:

* Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden

## **Hoeveel tijd?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Periode 3 | 4 lesuren | Theorie, verwerkingsopdrachten, controlevragen en praktijkopdrachten |
| Periode 4 | 4 lesuren | Theorie, verwerkingsopdrachten, controlevragen en praktijkopdrachten |

##

## **Welk boeken en andere hulpmiddelen heb je nodig?**

Boeken:

* Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie
* Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten

Digitaal: [www.eduhint.nl](http://www.eduhint.nl). De eerste keer dat je de methodesite bezoekt, moet je de code activeren die op de achterkant van jouw boek staat. Klik hiervoor op de knop ‘Activeren’ rechts bovenin de site. Als je de code geactiveerd hebt kun je een account aanmaken.

Andere hulpmiddelen: Examentermen Verkoper, pen.

## **Toetsdeelname**

Deelname aan de theorietoets is mogelijk als je toestemming van de docent hebt. Toestemming krijg je als je alle parafen van een periode gekregen hebt.

## **Wanneer is de toets/het examen?**

* De theorietoets kerntaak 2 is in periode 4.

## **Hoe ziet de toets/het examen eruit?**

* De theorietoets kerntaak 2 bestaat uit gesloten (meerkeuze) en open opgaven.

## **Welk(e) cijfer(s) moet je halen?**

Het gemiddelde van de theorietoetsen VACCM, kerntaak 1 en kerntaak 2 moet een 5,5 zijn, met als minimale cijfer een 4,0. Het werkstuk kennis van de detailhandel moet minimaal een 5,5 zijn.

|  |
| --- |
| LESSTOFWIJZER |

| **Integrale leerlijn: kerntaak 2** |  |
| --- | --- |
| **Jaarplanning 2019-2020** **niveau 2 Verkoper** | **Kerntaak 2 Verkoopt en handelt verkoop af** |
| **Onderwerp 1: Verkoopruimte verzorgen****Werkproces 1 Maakt de verkoopruimte verkoopklaar en verzorgt deze** |
| **Onderwerp 2: Ontvangen en helpen van klanten****Werkproces 2 Ontvangt en benadert klanten****Werkproces 3 Voert verkoopgesprekken** |
| **Onderwerp 3: Verkoop afhandelen****Werkproces 5 Handelt de verkoop af** |
|  | **Onderwerp 4 Artikelen gebruiksklaar of op maat maken****Werkproces 4 Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar** |
|  | **Onderwerp 5 Afrekensysteem afsluiten****Werkproces 6 Sluit het afrekensysteem af** |
|  | **Onderwerp 6 Aannemen van verzoeken, bestellingen en/of klachten****Werkproces 7 Neemt (online-) verzoeken, bestellingen en//of klachten van de klant aan** |
|  | **Onderwerp 7 Deelnemen aan werkoverleg****Werkproces 8 Neemt deel aan werkoverleg** |

| **Week****Studieweek** | **Boek** | **Leerstof** | Maken | **Datum:**  | **Paraaf docent:** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0701 10/02 – 14/02 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie | Hoofdstuk 1 Klantgericht handelen blz. 15 t/m 24 + 31* 1. Klantgericht handelen blz. 16 t/m 18
	2. Klantgerichtheid in relatie tot de (uiterlijke) presentatie blz. 19 t/m 22
	3. Meer manieren om meerwaarde te bieden blz. 23 en 24

Hoofdstuk 2 Verkoopgesprek voeren blz. 33 t/m 45 + 57 en 582.1 Iedere winkel een eigen verkoopgesprek blz. 342.2 Fasen van het verkoopgesprek blz. 342.3 Fase 1: ontmoetingsfase blz. 35 en 362.4 Fase 2: overtuigingsfase blz. 37 t/m 432.5 Fase 3: afrondingsfase blz. 43 t/m 45 | Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 6 op blz. 25 t/m 28Maken: Controlevragen 1 t/m 9 op blz. 28 t/m 30Maak een samenvatting van hoofdstuk 1.Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 16 op blz. 46 t/m 51Maken: Controlevragen 1 t/m 18 op blz. 51 t/m 56Maak een samenvatting van hoofdstuk 2. |  |  |
| 0817/02 – 21/02 | *Voorjaarsvakantie* |  |  |  |  |
| 090224/02 – 28/02 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorieVerkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten   | Hoofdstuk 3 Weten wat je verkoopt blz. 59 t/m 63 + 693.1 Assortimentskennis blz. 603.2 Kennis over merken blz. 613.3 Trends en ontwikkelingen blz. 613.4 De klant informeren blz. 62 en 63Hoofdstuk 4 Service verlenen blz. 71 t/m 76 + 84 Weten wat je verkoopt blz. 71 t/m 804.1 Indeling service blz. 72 + 734.2 Verschillende vormen van service blz. 73 t/m 764.3 Service via sociale media blz. 77 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstukken 1 en 2**Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 7 op blz. 64 t/m 66Maken: Controlevragen 1 t/m 7 op blz. 67 en 68Maken: praktijkopdracht 1 maakt de verkoopruimte klaar en verzorgt deze. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 17 op blz. 7 t/m 13 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 25Maak een samenvatting van hoofdstuk 3 |  |  |
| Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 11 op blz. 77 t/m 81Maken: Controlevragen 1 t/m 11 op blz. 81 t/m 83Maak een samenvatting van hoofdstuk 4 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 100302/03 – 06/03 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorieVerkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten  | Hoofdstuk 5 Handel blz. 85 t/m 105 + 119 t/m 1235.1 Handelsketen blz. 86 t/m 885.2 Functies van de retail blz. 885.3 Verschillen tussen winkels blz. 89 t/m 945.4 Branches blz. 94 t/m 965.5 Fysieke winkels blz. 97 t/m 995.6 Niet-winkelvormen blz. 1005.7 Samenhang tussen de fysieke en de niet-fysieke winkel blz. 100 en 1015.8 Winkelcentra blz. 101 en 1025.9 Functies in de winkel blz. 102 t/m 105 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstukken 3 en 4**Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 11 op blz. 106 t/m 112 Maken: Controlevragen 1 t/m 18 op blz. 112 t/m 118Maken: praktijkopdracht 2 Ontvangt en benadert klanten. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 8 op blz. 26 t/m 30 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 43Maak een samenvatting van hoofdstuk 5 |  |  |
| 110409/03 – 13/03 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorieVerkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten  | Hoofdstuk 6 Winkelformule blz. 125 t/m 133 + 141 en 142.6.1 Onderdelen winkelformule blz. 126 t/m 1296.2 Winkelimago blz. 1306.3 Winkelpresentatie en – promotie blz. 131 t/m 1336.4 Aanpassing winkelformule blz. 133 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstuk 5**Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 6 op blz. 134 t/m 137Maken: Controlevragen 1 t/m 9 op blz. 137 t/m 140Maken: praktijkopdracht 3 Voert verkoopgesprekken. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 14 op blz. 44 t/m 50 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 66 |  |  |
| Maak een samenvatting van hoofdstuk 6 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 120516/03 – 20/03 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorieVerkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten   | Hoofdstuk 7 Marketing blz. 143 t/m 156 + 163 t/m 1657.1 Markt blz. 1447.2 Doelgroep en segmentatie blz. 144 t/m 1467.3 Marketingstrategieën blz. 146 en 1477.4 Marketing- of retailmix blz. 147 t/m 1507.5 De klant blz. 150 t/m 1537.6 Communiceren en reclame blz. 153 t/m 1557.7 Consumententrends blz. 155en 156. | **Maken in Eduhint: toets hoofdstuk 6**Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 5 op blz. 157 t/m 159Maken: Controlevragen 1 t/m 15 op blz. 159 t/m 162Maken: praktijkopdracht 4 Maakt artikelen op maat of gebruiksklaar. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 17 op blz. 67 t/m 73 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 90  |  |  |
| Maak een samenvatting van hoofdstuk 7 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  13 0623/03 – 27/03 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorieVerkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten  | Hoofdstuk 8 Artikelen op maat en gebruiksklaar maken blz. 167 t/m 185 + 1948.1 Artikelen op maat blz. 1688.2 Op maat maken: drie stappen blz. 169 t/m 1738.3 Kennis over maatvoering blz. 173 t/m 1828.4 Kennis over diverse soorten materialen blz. 183 t/m 1858.5 Specialistische kennis blz. 185 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstuk 7**Lees de theorie.Maken; Verwerkingsopdrachten 1 t/m 14 op blz. 186 t/m 190Maken: Controlevragen 1 t/m 11 op blz. 190 t/m 193Maken: praktijkopdracht 5 Handelt de verkoop af. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 18 op blz. 91 t/m 102 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 113. |  |  |
| Maak een samenvatting van hoofdstuk 8 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 140730/03 – 03/04 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorieVerkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten   | Hoofdstuk 9 Kassawerkzaamheden blz. 195 t/m 208 + 221 t/m 2239.1 Soorten afrekensystemen blz. 196 t/m 1999.2 Functies van de kassa blz. 200 t/m 2039.3 Afrekensysteem bedienen blz. 203 t/m 2079.4 Gebruiksklaar maken van het afrekenpunt blz. 208 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstuk 8**Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 10 op blz. 209 t/m 214Maken: Controlevragen 1 t/m 17 op blz. 214 t/m 220Maken: praktijkopdracht 6 Sluit het afrekensysteem af. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 11 op blz. 114 t/m 118 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 125.Maak een samenvatting van hoofdstuk 9 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  15 08 06/04 – 10/04 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorieVerkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten *10/04 Goede vrijdag* | Hoofdstuk 10 Kassa-instructie blz. 225 t/m 235 + 24810.1 Regels bij de kassa blz. 226 en 22710.2 Derving voorkomen blz. 227 t/m 22910.3 Omzet verhogen blz. 230 en 23110.4 Wettelijke eisen blz. 23210.5 Gezond en veilig werken blz. 233 t/m 235 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstuk 9**Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 11 op blz. 236 t/m 243Maken: Controlevragen 1 t/m 12 op blz. 243 t/m 247Maken: praktijkopdracht 7 Neemt (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten aan. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 15 op blz. 126 t/m 134 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 151.Maak een samenvatting van hoofdstuk 10 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 16 0913/04 – 17/04 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorieVerkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten *13/04 Tweede paasdag* | Hoofdstuk 11 Betaalmiddelen blz. 249 t/m 259 + 271 en 272 11.1 Geldstroom blz. 250 en 25111.2 Betaalmogelijkheden in een winkel blz. 251 t/m 25811.3 Betaalmogelijkheden in een webshop blz. 258 en 259Hoofdstuk 12 Btw blz. 273 t/m 280 + 28712.1 Btw-tarieven blz. 274 + 27512.2 Btw berekenen blz. 275 t/m 27812.3 Btw-bon schrijven blz. 279 en 280 12.4 Oorzaken van kasverschillen blz. 247 en 24812.5 Onderzoeken van kasverschillen blz. 248 en 249 | Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 11 op blz. 260 t/m 264Maken: Controlevragen 1 t/m 17 op blz. 264 t/m 270Maken: praktijkopdracht 8 Neemt actief deel aan werkoverleg. Informatie verzamelen vragen 1 t/m 13 op blz. 152 t/m 156 + eindproduct: checklist laten invullen door de praktijkopleider op blz. 165.Maak een samenvatting van hoofdstuk 11Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 7 op blz. 281 t/m 283Maken: Controlevragen 1 t/m 6 op blz. 284 t/m 286Maak een samenvatting van hoofdstuk 12 |  |  |
| 1720/04 – 24/04 | *Toetsweek* |  |  |  |  |
| 1827/04 – 01/05 | *Meivakantie* |  |  |  |  |
| 190104/05 – 08/05 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorieVerkoop en marketing niveau 2 Verkoper praktijkopdrachten  *05/05 Bevrijdingsdag* | Hoofdstuk 13 Kassa opmaken blz. 289 t/m 297 + 30313.1 Opmaken van de kassa en afromen van het kasgeld blz. 290 t/m 29213.2 Berekenen van de omzet en het aantal klanten blz. 292 t/m 29513.3 Kasverschillen blz. 295 t/m 297Hoofdstuk 14 Opruimen en schoonmaken blz. 305 t/m 313 +32014.1 Redenen om schoon te maken blz. 306 en 30714.2 Opruimen en volgorde van schoonmaken blz. 308 14.3 Soorten vuil blz. 308 t/m 31014.4 Schoonmaakmiddelen en – materialen blz. 310 t/m 31214.5 Schoonmaakplan blz. 312 en 313. | **Maken in Eduhint: toets hoofdstukken 10 t/m 12**Lees de theorie.Maken; Verwerkingsopdrachten 1 t/m 7 op blz. 298 t/m 300Maken: Controlevragen 1 t/m 12 op blz. 300 t/m 302Maken: praktijkopdracht 9 Kerntaakopdracht praktijk verkoopt en handelt de verkoop af blz. 166 t/m 170 Maak een samenvatting van hoofdstuk 13Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 9 op blz. 314 t/m 316Maken: Controlevragen 1 t/m 13 op blz. 316 t/m 319Maak een samenvatting van hoofdstuk 14 |  |  |
| 200211/05 – 15/05 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie | Hoofdstuk 15 Klachten behandelen blz. 321 t/m 327 + 33415.1 Klachtenbehandeling als service blz. 322 en 32315.2 Klachten over artikelen afhandelen blz. 323 t/m 32615.3 Rechten en plichten van consumenten blz. 326 en 327Hoofdstuk 16 Communiceren met de klanten via sociale media blz. 335 t/m 343 + 35116.1 Online communiceren met klanten blz. 336 en 33716.2 Sociale media blz. 337 t/m 33916.3 Webcare blz. 339 t/m 34216.4 Indelen en archiveren blz. 342 en 343 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstukken 13 en 14**Lees de theorie.Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 5 op blz. 328 t/m 330Maken: Controlevragen 1 t/m 12 op blz. 330 t/m 333Maak een samenvatting van hoofdstuk 15Lees de theorieMaken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 6 op blz. 344 t/m 348Maken: Controlevragen 1 t/m 8 op blz. 348 t/m 350Maak een samenvatting van hoofdstuk 16 |  |  |
| 21 0318/05 – 22/05 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie*21/05 Hemelvaart**22/05 Vrije dag* | Hoofdstuk 17 Werkoverleg blz. 353 t/m 358 + 36517.1 Onderwerpen in een werkoverleg blz. 354 en 35517.2 Organisatie van het overleg blz. 355 t/m 358 | **Maken in Eduhint: toets hoofdstukken 15 en 16**Lees de theorie Maken: Verwerkingsopdrachten 1 t/m 5 op blz. 359 t/m 361Maken: Controlevragen 1 t/m 8 op blz. 362 t/m 364Maak een samenvatting van hoofdstuk 17 |  |  |
| 220425/05 – 29/05 | Verkoop en marketing niveau 2 Verkoper theorie | Voorbereiden op de toetsOefenexamen maken en bespreken. | **Maken in Eduhint: hoofdstuk 17**Oefenexamen maken en bespreken. |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 230501/06 – 05/06 |  | **Toets kerntaak 2** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 240608/06 – 12/06 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 250715/06 – 19/06 |  | **Hertoets kerntaak 2** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 260822/06 – 26/06 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
| 270929/06 – 03/07 |  |  |  |  |  |
| 2806/07 – 10/07 |  |  |  |  |  |