Theorie: Het verlenen van service

**Opdracht 1**

* Lees de theorie van hoofdstuk “Weten wat je verkoopt” uit Kerntaak 2.
* Maak daarvan een samenvatting van maximaal 1½ bladzijde.
* Lever deze opdrachten in in Elo.
* Daarna neemt de docent deze theorie klassikaal door.

1. Leg uit in eigen woorden wat er wordt bedoeld met het verlenen van service.
2. Noem 3 voorbeelden vanuit je BPV bedrijf van het verlenen van service.
3. Leg het verschil uit tussen persoonlijke service en niet-persoonlijke service.
4. Wat is het doel van het verlenen van service?
5. Leg in je eigen woorden uit wat er wordt bedoeld met service vóór de verkoop.
6. Noem 3 voorbeelden van service tijdens de verkoop.
7. Leg uit waarom service na de verkoop minstens net zo belangrijk is als de service die voor en tijdens de verkoop plaats vindt.
8. Er bestaan vier verschillende betalingsmethoden. Noem ze. Geef aan welke betalingsmethode(n) er wordt gebruikt op je BPV bedrijf.
9. Leg uit wat er wordt bedoelt met “Het op zicht meegeven” van een artikel.
10. Wat is het voordeel van het meegeven op zicht?
11. Wat is het nadeel van het meegeven op zicht?
12. Op welke momenten kan de klant volgens de wet aanspraak maken op garantie.
13. Wanneer kan de klant geen aanspraak maken op de garantie volgens de wet.
14. Wat is het verschil tussen garantie voorwaarden en een garantiebewijs?
15. Gerrit heeft een radio gekocht. Na een week valt de volume knoop van het apparaat en ontstaat er een zoemend geluid als Gerrit de radio aanzet. Hij gaat met de radio en de kassabon terug naar de winkel. De winkel stuurt de radio op naar de leverancier. Van welke soort garantie is hier sprake?