

Verkopen en presenteren

Dienstverlening en Producten



Module
Presenteren, promoten
en verkopen



Naam:

.....

Klas:

Edu4all Dienstverlening en Producten

Met de werkboeken van Edu4all leer je alles wat je moet weten en kunnen voor het beroepsgerichte profiel- en keuzevak. Door veel te doen ontdek je wat je leuk vindt en wat bij je past. Zo kun je je goed oriënteren en voorbereiden op je verdere (studie)loopbaan.

In dit werkboek maak je kennis met het verkopen. Je oefent bijvoorbeeld een verkoopgesprek in een schoenenwinkel. Maar je gaat ook aan de slag in de buitendienst, waar je een zakelijke afspraak via de e-mail maakt. Bij een callcenter voer je zakelijke telefoongesprekken. Het onderwerp presenteren is heel belangrijk bij verkopen en in Deel D ga je onder meer een sollicitatievideo maken.

Edu'Actief maakt werk van onderwijs

Edu'Actief wil jou helpen je te ontwikkelen tot een echte vakman of -vrouw. Om werk te maken van onderwijs, werken we samen met docenten, het bedrijfsleven en met jou. Dankzij dit netwerk kunnen we vernieuwende leermiddelen maken die aansluiten op jouw leerbehoefte en op de behoefte van de beroepspraktijk.

Edu·all

Profielvak Dienstverlening en Producten

Verkopen en presenteren

Licentie:

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 5 van dit werkboek.

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteur(s): Edu'Actief b.v.
Inhoudelijke redactie: Edu'Actief b.v.
Illustraties: www.pixton.com
Foto's: Omslag: Erik Karst Fotografie
www.shutterstock.com

Titel: Verkopen en presenteren
ISBN: 978 90 3722 715 4

Eerste druk/ derde oplage
© Edu'Actief b.v. 2016
(Edu'Actief b.v., 2015 - 2016)

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

Inhoud


Deel A In de schoenenwinkel	7
Oriënteren	7
Taak 1 Kennismaken met verkopen in de detailhandel	7
Taak 2 De leerdoelen bij Deel A	11
Taak 3 Taken plannen	12
Aan de slag	13
Taak 4 Producten en klanten leren kennen	14
Taak 5 Een verkoopgesprek voeren	19
Taak 6 Een zakelijke afspraak via e-mail maken	28
Taak 7 Het juiste communicatiemiddel kiezen en een whatsappje sturen	33
Taak 8 Een presentatie voorbereiden en geven	38
Evaluëren & Reflecteren	40
Taak 9 Terugkijken en verder kijken	40
Taak 10 Voorbereiden op de toets	43
Deel B In de buitendienst	44
Oriënteren	44
Taak 1 Kennismaken met de buitendienst	44
Taak 2 De leerdoelen bij Deel B	47
Taak 3 Taken plannen	49
Aan de slag	50
Taak 4 Een weblog schrijven voor Smart zonnepanelen	50
Taak 5 Telefonisch een afspraak maken	55
Taak 6 Een presentatie voorbereiden en geven	61
Taak 7 Een verkoopgesprek voeren	65
Evaluëren & Reflecteren	69
Taak 8 Terugkijken en verder kijken	69
Taak 9 Voorbereiden op de toets	70
Deel C In het contactcenter	71
Oriënteren	71
Taak 1 Kennismaken met het contactcenter	71
Taak 2 De leerdoelen bij Deel C	73
Taak 3 Taken plannen	74
Aan de slag	75
Taak 4 Gesprekken met collega's en telefoongesprekken voeren	76
Taak 5 Klanten slecht nieuws brengen en omgaan met onbegrip	84
Taak 6 Vragen van klanten beantwoorden via live chat	90
Taak 7 Een klacht behandelen	94

Evaluëren & Reflecteren	97
Taak 8 Terugkijken en verder kijken	97
Taak 9 Voorbereiden op de toets	99
Deel D Een uitzendbureau	100
Oriënteren	100
Taak 1 Kennismaken met werken voor een uitzendbureau	100
Taak 2 De leerdoelen bij Deel D	102
Taak 3 Taken plannen	105
Aan de slag	106
Taak 4 Een cv en een sollicitatievideo maken	106
Taak 5 Een sollicitatiegesprek voeren	112
Taak 6 Klanten te woord staan	118
Taak 7 Omgaan met agressie	121
Taak 8 Instructie geven	125
Evaluëren & Reflecteren	128
Taak 9 Terugkijken en verder kijken	128
Taak 10 Voorbereiden op de toets	130



BRONNEN

In dit werkboek staan opdrachten. Om deze opdrachten te maken, heb je soms bronnen nodig, zoals tekstbronnen, films, websites en de Theek-iT.

Wanneer je een bron gaat gebruiken, staat er een pictogram in je werkboek:  **BRON**

Achter het pictogram staat in paarse, dikgedrukte tekst welke bron je nodig hebt. Bijvoorbeeld:


 Lees **Tekstbron 1.2 Persoonlijke verzorging**. Maak daarna opdracht 13 tot en met 16.

 Bekijk de **Film Werken in de thuiszorg bij ouderen**. Maak daarna opdracht 1.

Bij het eerste voorbeeld ga je een tekstbron lezen. Bij het tweede voorbeeld ga je een film bekijken. Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.
- Daarna kun je aan de slag!

OVERLEG MET JE DOCENT

Soms is het nodig om te overleggen met je docent. Je ziet dan dit pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat waarover je met je docent gaat overleggen. Bijvoorbeeld:





61. In Taak 3 heb je een planning ingevuld. Bekijk deze.

- a. Kijk in kolom 5. Taak 12 tot en met 14 ga je nog maken. Zijn alle andere taken af? Zo nee, overleg met je docent welke taken je nog moet doen.

OPDRACHTEN VOOR BB, KB EN GL

Doe jij de basisberoepsgerichte, kaderberoepsgerichte of gemengde leerweg? Dan zitten er speciale opdrachten voor jou in het werkboek. Je herkent deze opdrachten aan de volgende pictogrammen:

 opdracht voor leerlingen van de basisberoepsgerichte leerweg

 opdracht voor leerlingen van de kaderberoepsgerichte leerweg

 opdracht voor leerlingen van de gemengde leerweg.

We wensen je veel succes en plezier met het maken van de opdrachten!

Team Edu4all

Gebruikersnaam

Wachtwoord



Oriënteren

Verkopen kun je in vele branches en beroepen doen. In dit deel maak je kennis met verkopen van een product in de branche detailhandel.

Taak 1 Kennismaken met verkopen in de detailhandel

BRON

Bekijk de **Film Werken in de detailhandel**. Maak daarna opdracht 1.

1. De film gaat over de detailhandel.
 - a. Wat is detailhandel?
 - verkoop van producten aan bedrijven
 - verkoop van kleine producten
 - verkoop van producten in een winkel
 - verkoop van grote producten
 - b. In de film zie je een modewinkel, een supermarkt en een drogisterij. Geef nog drie voorbeelden van winkels in de detailhandel.
 1. _____
 2. _____
 3. _____
 - c. Welke werkzaamheden voeren de medewerkers in de film uit? Geef er nog vier. Twee antwoorden zijn al gegeven.

Nummer	Werkzaamheden
1.	Producten neerzetten
2.	Klanten begroeten
3.	
4.	
5.	
6.	

- d. De eigenaresse van de modewinkel zegt: 'De klant is koning.' Wat betekent dat?

Deel A In de schoenenwinkel

- e. Welke kwaliteiten die hier staan lijken jou het belangrijkste in de detailhandel? Maak een top drie.

Klantvriendelijkheid

Belangstelling voor producten hebben

Netjes zijn **Rekenvaardig zijn**

Ondernemend zijn **Beleefd zijn**

Initiatief durven nemen

Advies kunnen geven



- f. Heb jij die kwaliteiten?

ja

Zo ja, welke? Geef ook voorbeelden waaruit blijkt dat je die kwaliteiten hebt.

nee

- g. Lijkt het jou leuk om in de detailhandel te werken? Waarom wel of niet?
