

Verkoopspecialist (3)



Praktijkopdrachten (BPV)

- ▶ **Praktijk (Beroepspraktijkvorming)** | editie 2017 | Voorbereidend voor ESS-examenopdrachten en proeven van bekwaamheid: Advies en leiding in de verkoop - Verkoopspecialist





Colofon

Auteurs

Mirjam Aarsen, Joyce Dost,
Astrid Habraken-van Esdonk, Bregje Krijnen,
Henny Krom, Jip Kruis, Tessel Mulder,
Angela van Oeffelen, Ilona Scharree,
Jan Vaneaux, Gerda Verhey en
auteursteam Rubus Opleidingspartners B.V.

Eindredactie

Fundamenteel, Jorinde Post

Bureauredactie

Redactiebureau M. van der Kleij

Advies

Auwke Peekstok | Zoomvliet College
(ROC West-Brabant)

Foto's

Ben Lohuis, Ferroli Nederland,
Foter | Marije Jellema, Ingimage, Kega,
Ritel, ROC Midden Nederland,
ROC van Twente

Vormgeving en infographics

Carien Franken | bureau visuele
vertalingen

DTP en opmaak

Marjoleine van der Grefth |
Marjoleine DTP & Vormgeving
Marleen Klein Brinke

© Uitgeverij Sarphati BV 2017

Horaplantsoen 20 | 6717 LT Ede
Tel.: 0318 648 522

E-mail: info@uitgeverij-sarphati.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, namelijk elektronisch, mechanisch, door fotokopie, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Ondanks alle inspanningen is het mogelijk dat niet alle copyrights van de in de uitgave opgenomen illustraties geregeld zijn. Degene die meent alsnog rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met de uitgever.

Inhoud

Inleiding	5
Praktijkopdrachten Kennismaking	7
Praktijkopdracht 1 Het bedrijf	9
Praktijkopdracht 2 Functies in de winkel	15
Praktijkopdracht 3 De huisregels	20
Praktijkopdracht 4 De competenties van een verkoopspecialist	22
Praktijkopdracht 5 Plattegrond bedrijfsvloer	25
Praktijkopdracht 6 Dagboek	28
Tops en tips	30
Praktijkopdrachten Kerntaak B1-K1	31
Praktijkopdracht 7 Ontvangen van goederen	33
Praktijkopdracht 8 Presentatie in de winkel	41
Praktijkopdracht 9 Voorraadinventarisatie	49
Praktijkopdracht 10 Plaatsen van een bestelling	56
Praktijkopdracht 11 Werken met een informatiesysteem	61
Evaluatierapport Kerntaak B1-K1	69
Praktijkopdrachten Kerntaak B1-K2	71
Praktijkopdracht 12 Hoe gastvrij ben jij?	73
Praktijkopdracht 13 Hospitalitycheck	79
Praktijkopdracht 14 Analyseren van verkoopcijfers	85
Praktijkopdracht 15 Verkoopcijfers verbeteren	91
Praktijkopdracht 16 Lokaal centraal	96
Praktijkopdracht 17 Klachten afhandelen	102
Praktijkopdracht 18 Omgaan met sociale media	108
Praktijkopdracht 19 Deelnemen aan een werkoverleg	113
Evaluatierapport Kerntaak B1-K2	118

Inhoud

Praktijkopdrachten Kerntaak P2-K1 Profieldeel	120
Praktijkopdracht 20 Verkoopgesprek voeren	122
Praktijkopdracht 21 Maatwerk aanbieden	129
Praktijkopdracht 22 Verlenen van service	135
Praktijkopdracht 23 Registreren en afhandelen	140
Praktijkopdracht 24 Afsluiten van de kassa	146
Praktijkopdracht 25 Adviseren over assortiment	151
Praktijkopdracht 26 Adviseren over presentatie en promotie	157
Evaluatierapport Kerntaak P2-K1	163



Inleiding



In de praktijkopdrachten ga je oefenen met de werkzaamheden in de winkel. Door de opdrachten uit te voeren bereid je je voor op de examenopdrachten en proeven van bekwaamheid. Als je bepaalde vaardigheden al goed beheerst, kan je begeleider dit aangeven op de voorwaardelijke meting.

Dit praktijkboek voor de verkoopspecialist bevat verschillende praktijkopdrachten:

- ▶ praktijkopdrachten kennismaking
- ▶ praktijkopdrachten kerntaak B1-K1
- ▶ praktijkopdrachten kerntaak B1-K2
- ▶ praktijkopdrachten kerntaak P2-K1 profieldeel

Praktijkopdrachten kennismaking

Het praktijkboek start met praktijkopdrachten die je gaat uitvoeren als je net begint bij je BPV-bedrijf. Je maakt kennis met de manier van werken in je BPV-bedrijf.

Deze opdrachten zijn een belangrijke voorbereiding op de praktijkopdrachten van de kerntaken.

Praktijkopdrachten kerntaken

De praktijkopdrachten bereiden je voor op de proeven van bekwaamheid. Als blijkt dat je nog niet alle punten van een bepaald werkproces beheerst, dan kun je deze opnemen op de actielijst van de evaluatierapportage. Die vind je aan het eind van het hoofdstuk.

Begeleiden van medewerkers

In een aantal opdrachten komt het begeleiden van medewerkers aan de orde. Mocht je op het moment van uitvoering van de opdracht nog niet toe zijn aan het 'begeleiden' van medewerkers, dan mag je dat deel van de opdracht ook op een later moment in je BPV doen.

Evaluatierapportage

Het is belangrijk om de uitvoering van de praktijkopdrachten regelmatig te evalueren. Wat gaat al goed en waaraan moet je nog werken? Zet de punten waaraan je nog moet werken op de actielijst van het evaluatierapport van de desbetreffende kerntaak. Zo ben je straks goed voorbereid op de praktijkexamens.

Veel succes!

Praktijkopdrachten
Kennismaking



Als je net aan je BPV begint, moet je eerst vertrouwd raken met je werkomgeving, je collega's en je taken. De kennismakingsopdrachten helpen je een goed beeld te vormen van de winkel en de werkzaamheden.

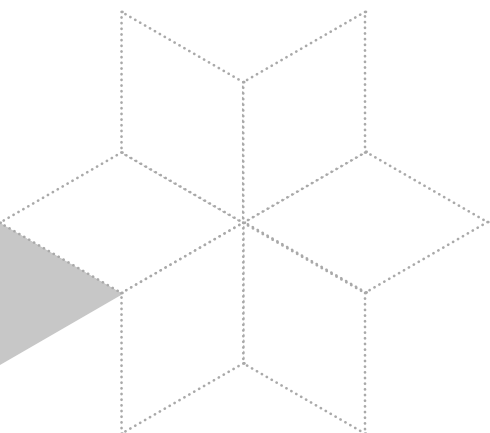
Nadat je alle zes praktijkopdrachten hebt gedaan, vraag je aan jouw praktijkopleider om het schema 'Tops en Tips' in te vullen. 'Tops' is wat je goed doet. 'Tips' is wat je als beginnende verkoopspecialist nog moet verbeteren. Je vindt het schema aan het eind van dit hoofdstuk.

Overzicht praktijkopdrachten

Het volgende schema gebruik je om de praktijkopdrachten die je hebt gedaan af te vinken. Heb je een praktijkopdracht af? Zet dan een vinkje in de kolom 'Voltooid'.

Overzicht praktijkopdrachten		Voltooid	
Nr.	Titel	Ja	Nee
1	Het bedrijf		
2	Functies in de winkel		
3	De huisregels		
4	De competenties van een verkoopspecialist		
5	Plattegrond bedrijfsvloer		
6	Dagboek		

Veel succes!



Praktijkopdracht 1

Het bedrijf

Elke winkel is anders. Dat is ook de bedoeling. Een winkel moet zich onderscheiden van andere winkels. Hoe beter dit lukt, hoe beter herkenbaar een winkel is voor de klant. Dit zorgt ervoor dat de klant weer terugkomt in de winkel.

1 Gegevens BPV-bedrijf

Vul de volgende gegevens van je BPV-bedrijf in:

Bedrijfsnaam	
Vestigingsadres	
Website	
Aantal medewerkers	
Ontstaansgeschiedenis	

Herken je onderstaande winkels?



2 Onderscheidend vermogen

Op welke manier onderscheidt jouw BPV-bedrijf zich van andere 'concurrerende' bedrijven? Beschrijf dit kort en bondig.

Neem drie foto's van jouw winkel waaruit blijkt op welke manier jouw BPV-bedrijf zich onderscheidt. Eentje van de buitenkant van de winkel, eentje van de presentatie in de winkel en eentje van het afrekenpunt. Plak de foto's hieronder.

--	--	--

Neem ook drie foto's van de winkel van de belangrijkste concurrent. Eentje van de buitenkant van de winkel, eentje van de presentatie in de winkel en eentje van het afrekenpunt. Plak de foto's hieronder.

--	--	--

3 Wie is de klant?

Welke klanten (doelgroep) komen naar jouw BPV-bedrijf? En waarom kiezen de klanten juist voor deze winkel en niet voor de concurrent? Beschrijf kort en bondig de doelgroepen van de winkel en vermeld bij elke doelgroep de reden waarom de klanten naar de winkel komen.

Doelgroep	Reden om naar de winkel te komen


Welke klanten (doelgroep) komen naar de belangrijkste concurrent van jouw BPV-bedrijf?
En waarom kiezen deze klanten juist voor deze winkel en niet voor jouw BPV-bedrijf?

Doelgroep	Reden om naar de winkel te komen

4 Hoe ziet de website eruit?

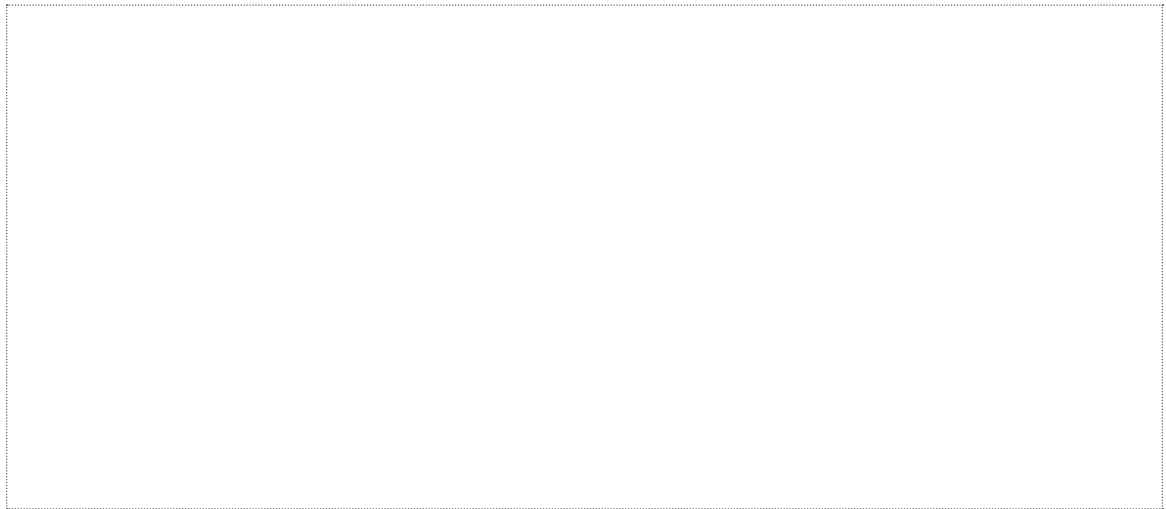
Bekijk de website van jouw BPV-bedrijf. Sluit de presentatie van de website aan bij die van de fysieke winkel? Licht je antwoord toe.

Plak hieronder een screenshot van de homepage.



Bekijk de website van de belangrijkste concurrent. Sluit de presentatie van de website aan bij die van de fysieke winkel? Licht je antwoord toe.

Plak hieronder een screenshot van de homepage.



5 Wat kenmerkt jouw BPV-bedrijf?

Beschrijf wat jouw BPV-bedrijf kenmerkt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

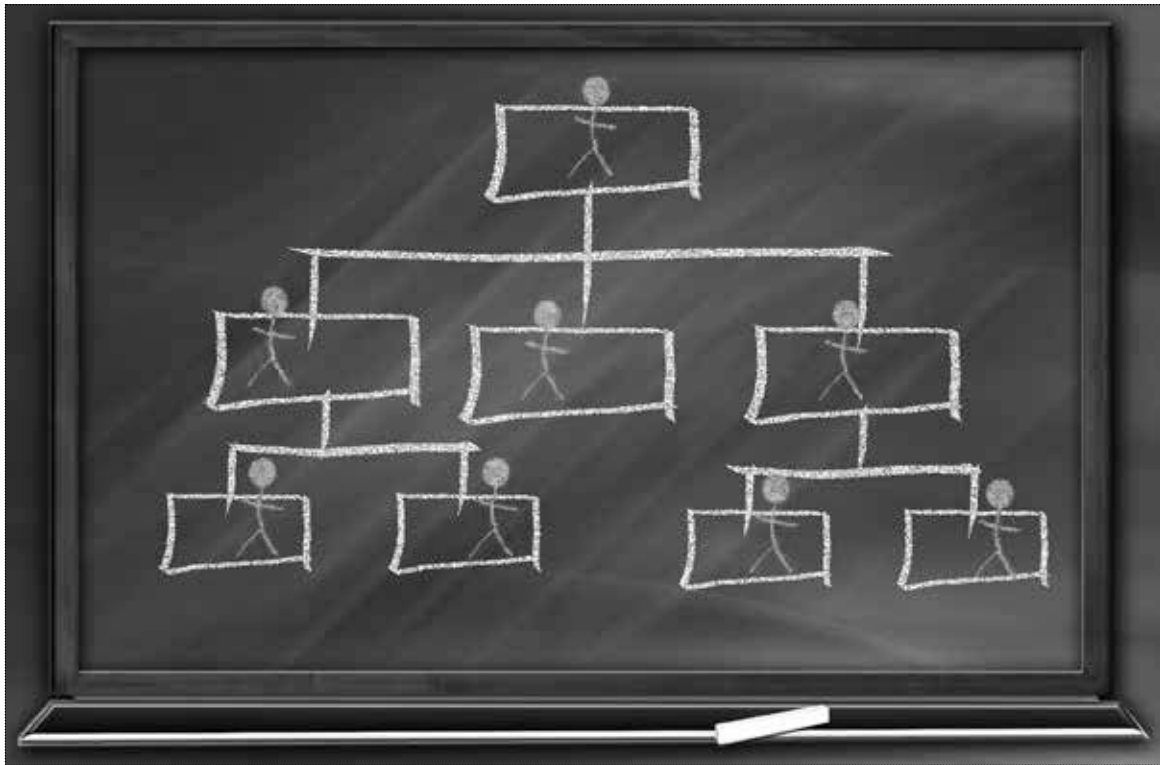
- ▶ Plaats: waar is de winkel gevestigd?
- ▶ Product: welke producten verkoopt de winkel?
- ▶ Prijs: welk prijsniveau hanteert de winkel? Hoog, gemiddeld of laag?
- ▶ Presentatie: wat is de uitstraling van de winkel en hoe worden de producten gepresenteerd?
- ▶ Promotie: welke reclame maakt de winkel?
- ▶ Personeel: wat is de rol en de uitstraling van het personeel?

Plaats	
Product	
Prijs	
Presentatie	
Promotie	
Personeel	

Praktijkopdracht 2

Funcities in de winkel

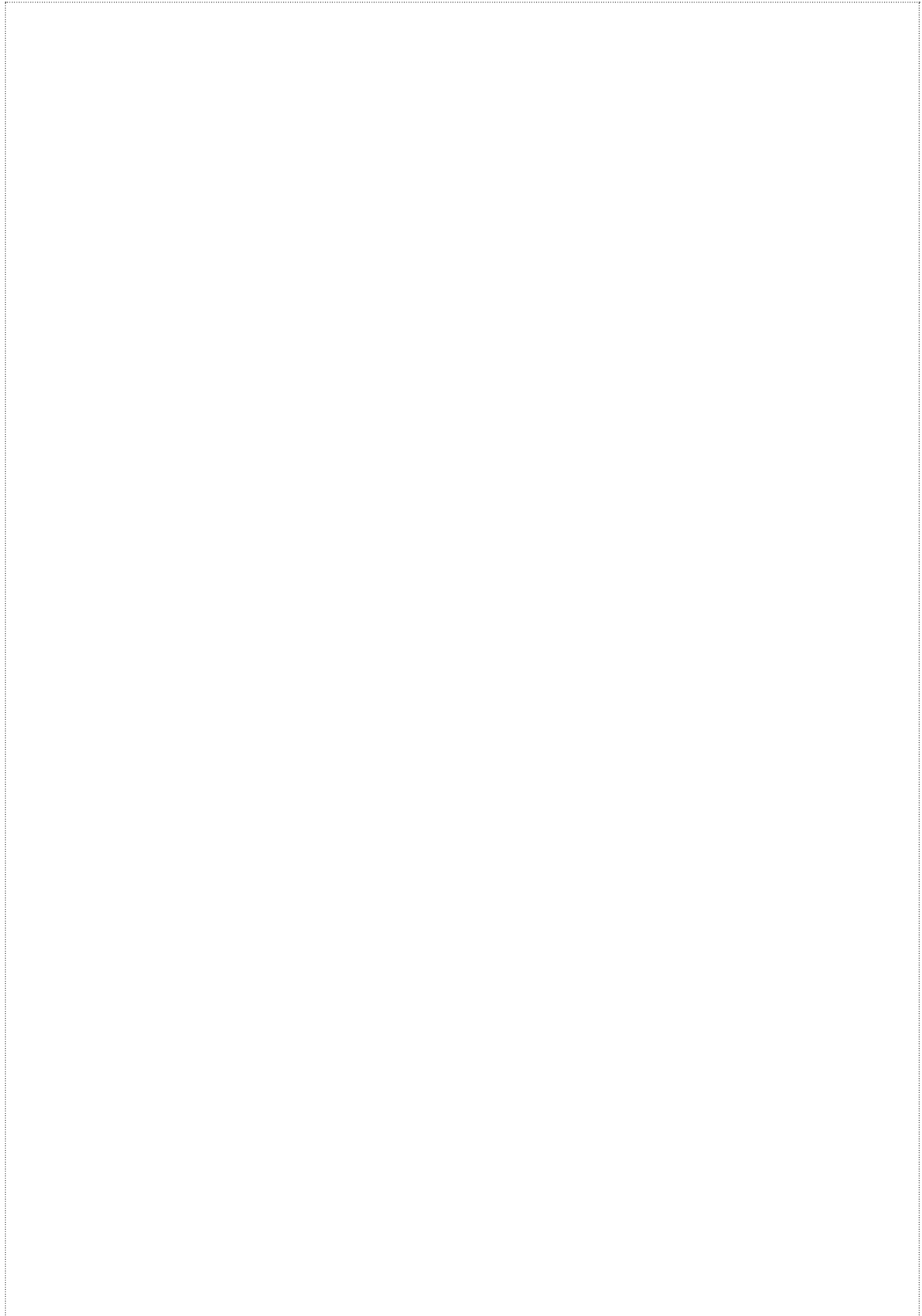
In de retail zullen winkels ongeveer dezelfde functies hebben. Toch zal er ook sprake zijn van verschillen die onder andere worden veroorzaakt door de keuze in winkelformule.



1 Funcities in de winkel

In elk bedrijf zijn er verschillende functies. Zet de verschillende functies in jouw winkel in onderstaande tabel. Geef bij elke functie het volgende aan: functienaam, taken en verantwoordelijkheden.

Funcienaam	Taken	Verantwoordelijkheden

Organogram

4 Taken die je (nog) niet mag doen

Zijn er taken in de winkel die een verkoopt specialist doet die jij in de beroepspraktijkvorming (nog) niet mag uitvoeren? Zo ja, welke?

Leg uit waarom je deze taken (nog) niet mag uitvoeren.

Praktijkopdracht 3

De huisregels



In elk bedrijf en in elke winkel gelden regels. De belangrijkste regels zijn opgeschreven. Maar er zijn ook ongeschreven regels. Welke regels gelden er in jouw winkel?

1 Huisregels voor medewerkers

Welke huisregels gelden er voor medewerkers? Denk hierbij aan bedrijfskleding, pauzes, hygiëne, sieraden, haardracht, werktijden, pauzes, winkelen bij de eigen winkel enzovoort. Zet de belangrijkste tien huisregels hieronder op een rijtje.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Praktijkopdracht 4

De competenties van een verkoopspecialist

Wat moet een goede verkoopspecialist weten en kunnen? En wat is een goede houding tegenover klanten en collega's? In deze opdracht ga je een collega interviewen om hierachter te komen.



1 Interview voorbereiden

Je gaat een ervaren verkoopspecialist in de winkel interviewen. Het doel van het interview is dat je goed zicht krijgt op de taken, verantwoordelijkheden en competenties van de verkoopspecialist. Een competentie is de optelsom van kennis, vaardigheden, houding en karakter. Stel de volgende vragen:

- ▶ Welke werkzaamheden doe je?
- ▶ Welke taak komt het meeste voor?
- ▶ Welke taak is het belangrijkste en waarom?
- ▶ Wat vind je het minst leuk om te doen en waarom?
- ▶ Wat moet je als verkoopspecialist allemaal weten (kennis)?
- ▶ Wat moet je als verkoopspecialist allemaal kunnen (vaardigheden)?
- ▶ Welke houding is belangrijk voor een verkoopspecialist?

2 Interview afnemen

Neem het interview af dat je hebt voorbereid. Spreek van tevoren een tijd af en zorg voor een rustige plek waar je het interview kunt afnemen. Neem het gesprek op, bijvoorbeeld met je smartphone (bijvoorbeeld met de app Dictafoon). Dan kun je het nog eens terugluisteren. Maak van het gesprek een verslag en lever dit in bij je docent. Zet daarna de antwoorden in de tabel.

Vraag	Antwoord
Welke werkzaamheden	
Meest voorkomende taak	
Belangrijkste taak	
Minst leuke taak	
Wat moet je weten	
Wat moet je kunnen	
Welke houding is belangrijk	

3 Evaluatie

Vergelijk het resultaat van jouw interview met het interview dat een medestudent in een andere branche heeft afgenomen. Luister ook naar elkaars audio-opname van het gesprek.

Wat zijn de verschillen als het gaat om kennis?

Wat zijn de verschillen als het gaat om vaardigheden?

Wat zijn de verschillen als het gaat om houding?

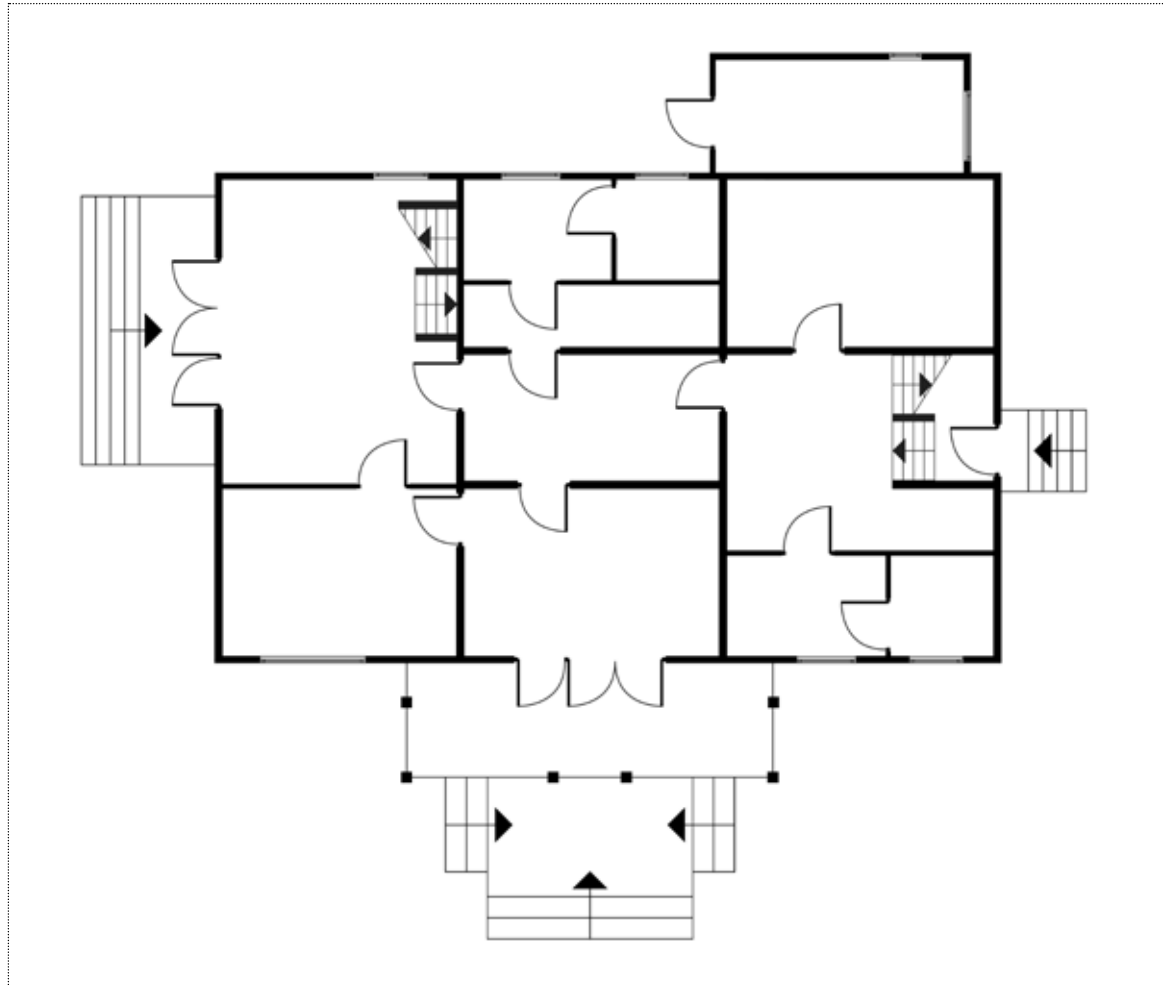
Hoe kun je de gevonden verschillen verklaren?

Praktijkopdracht 5

Plattegrond bedrijfsploer

De winkel gebruikt de bedrijfsploer voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor:

- ▶ verkoopruimte
- ▶ kassa-afdeling
- ▶ personeelsruimte
- ▶ magazijn



Teken een plattegrond van de hele oppervlakte van je BPV-bedrijf. Zorg ervoor dat de hele bedrijfsploer op de plattegrond staat. Geef op de plattegrond het volgende aan:

- ▶ Welk deel is de winkelvloer?
- ▶ Waar staan de kassa's?
- ▶ Welk deel van de vloer is personeelsruimte?
- ▶ Welk deel is opslagruimte?

Plattegrond

Praktijkopdracht 6

Dagboek

Wat doe jij nu allemaal in de winkel? Beschrijf je dag van uur tot uur.



Tops en tips

Je bent nu aan het einde van de kennismakingsperiode gekomen. Vraag jouw praktijkleider op te schrijven wat je al goed doet (tops) en wat je als beginnende verkoopspecialist nog moet verbeteren (tips). Zet die opmerkingen in het volgende schema.

Tops

Tips
