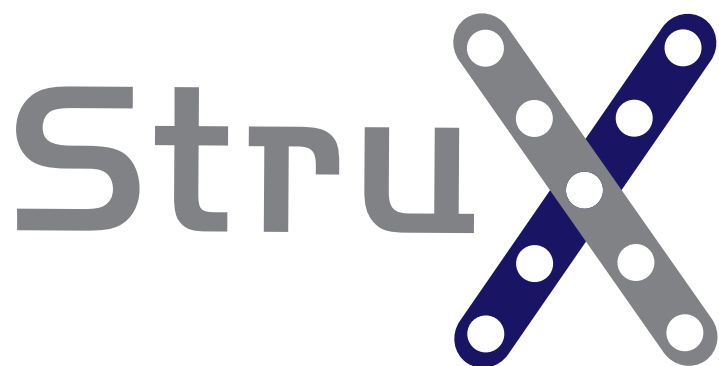




ECONOMIE EN HANDEL

ASSISTENT VERKOOP EN RETAIL

DEEL 4 VAN 4

ONTVANGT DE KLANT EN
ASSISTEERT VERKOPENDE
COLLEGA'S





COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.

0522-235235

info@edu-actief.nl

www.edu-actief.nl

Auteur: Tessel Mulder, Philein Educatieve teksten

Inhoudelijke redactie: Daphne Ariaens

Titel: Assistent verkoop en retail - Deel 4 van 4 - Ontvangt de klant en assisteert verkopende collega's

ISBN: 978 90 3722 217 3

Omslagfoto: iStockphoto.com

Eerste druk/vierde oplage

© Edu'Actief b.v. 2015

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

Voorwoord	4
Hoofdstuk 1 Klanten ontvangen	6
Hoofdstuk 2 Criminele derving voorkomen	19
Hoofdstuk 3 Klanten helpen	31
Hoofdstuk 4 Service verlenen	44
Hoofdstuk 5 Productinformatie geven	59
Hoofdstuk 6 Met verschillende typen klanten omgaan	75
Hoofdstuk 7 Herhaling	83
Praktijkopdracht bij hoofdstuk 1	91
Praktijkopdracht bij hoofdstuk 2	97
Praktijkopdrachten bij hoofdstuk 3	100
Praktijkopdrachten bij hoofdstuk 4	104
Praktijkopdracht bij hoofdstuk 5	110
Praktijkopdracht bij hoofdstuk 6	113
Eindopdracht en reflectie	116
Aftekenlijst praktijkopdrachten	120

VOORWOORD

Dit leer-werkboek gaat over hoe je klanten in een winkel moet ontvangen.
En over het helpen bij de verkoop.
Dit leer-werkboek hoort bij assistent verkoop en retail.
In dit leer-werkboek oefen je vooral vakinhoud.

In dit boek zie je bij sommige opdrachten een picto.
Een pictogram geeft je informatie over de opdracht.
Hierna lees je wat de picto's betekenen.



VOORBEREIDEN

Bij dit picto ga je nadenken over een opdracht.
Je denkt na over wat je straks gaat doen.
Je gaat de opdracht voorbereiden.



UITVOEREN

Bij dit picto ga je de opdracht uitvoeren.
Je gaat bijvoorbeeld iets maken.
Of je gaat iets doen.



EVALUEREN

Bij dit picto ga je evalueren.
Je controleert of je de opdracht goed hebt gedaan.
Wat ging er goed en wat ging er minder goed?
Wat vond je van de opdracht?
Wat kon je eerst niet, wat je nu wel kunt?
Wat ga je de volgende keer anders doen?



REFLECTEREN

Bij dit picto ga je reflecteren.
Je denkt na over wat je hebt geleerd.
En wat dat betekent voor je toekomst.
Wat ga je nu doen?
Hoe gaat het verder?



IN GESPREK

Bij dit picto ga je in gesprek.
Om een opdracht na te bespreken kun je de StruX-kaarten gebruiken.



WEBSITE

Bij dit picto ga je iets bekijken op de website van StruX.
Dit kan bijvoorbeeld een foto, formulier of film zijn.
Volg deze stappen.

1. Ga naar www.strux.nl.
2. Klik op de knop 'deelnemer'.
3. Klik op 'Economie en Handel'.
4. Klik op de foto van dit leer-werkboek.
5. Klik op de link van de opdracht.



PORTFOLIO

Misschien werk je met een portfolio.
In je portfolio stop je bewijsstukken.
Als je dit picto ziet, kun je een bewijsstuk toevoegen.
Bespreek dit met je docent.

Beeldwoordenboek

In dit boek staan gekleurde woorden.
Gekleurde woorden moet je kennen.
Het zijn belangrijke woorden.
Deze woorden kun je opzoeken in het beeldwoordenboek.
Ga naar beeldwoordenboek.strux.nl.



HOOFDSTUK 1

KLANTEN ONTVANGEN

Dit hoofdstuk gaat over het **ontvangen** van **klanten** in een winkel.

Klanten ontvangen bestaat uit de volgende stappen:

- klanten begroeten
- klanten **observeren**
- klanten aanspreken.

Aan het eind van dit hoofdstuk kun jij klanten vriendelijk en beleefd ontvangen.

De werkplek is een winkel.

Bijvoorbeeld een kledingwinkel, een schoenenwinkel of een **supermarkt**.

Klanten willen goed behandeld worden.

Ze willen het gevoel krijgen dat ze welkom zijn als ze een winkel binnenkomen.

Winkelmedewerkers moeten de klanten dus vriendelijk en beleefd ontvangen.

En ze zo goed mogelijk helpen.

Een klant vriendelijk ontvangen is best moeilijk als je erg verlegen bent.

Of als je zo druk aan het werk bent, dat je niet merkt als er een klant binnenkomt.

Of als je bang bent dat je de klant niet goed kunt helpen.

OPDRACHT 1

Kruis het goede antwoord aan. Vind je het zelf moeilijk om klanten te ontvangen?

Of denk je dat je het moeilijk zal vinden?

- ☐ Nee.
- ☐ Ja, want ik ben heel erg verlegen.
- ☐ Ja, want ik concentreer me zo op mijn werk dat ik niets anders merk.
- ☐ Ja, want ik ben bang dat ik de klant niet goed kan helpen.
- ☐ Ja, iets anders, namelijk: _____

Waarom is het zo belangrijk dat je klanten vriendelijk ontvangt?

Wat kan er gebeuren als je klanten niet vriendelijk en beleefd ontvangt?

Klanten begroeten

Als je in een winkel werkt, moet je goed opletten of er klanten de winkel binnenkomen. Het is belangrijk dat je klanten opmerkt.

Je laat de klant altijd weten dat je hem gezien hebt.

Een goede manier om dat te doen is hem te begroeten.

De manier waarop je begroet is erg belangrijk.

Begroeten betekent verwelkomen. Je geeft de klant het gevoel dat hij welkom is.

Je laat merken dat je blij bent dat de klant jouw winkel bezoekt.

Zoek altijd **oogcontact** met de klant.

Ook moet je houding naar de klant toe gericht zijn.

Je roept bijvoorbeeld geen 'goedemorgen' zonder op te kijken van je werk.

De begroeting is voor de klant de eerste kennismaking met jou en de winkel.

Die eerste indruk moet positief zijn.



OPDRACHT 2

Je moet oogcontact zoeken met een klant die de winkel binnenkomt.
Wat betekent dit?

Hoe vind jij het om mensen te begroeten die je niet kent?

OPDRACHT 3

Wat gaat er bij deze begroetingen fout?



© 2014 PIXTON.COM



© 2014 PIXTON.COM

Eigen presentatie

Je eigen presentatie moet goed verzorgd zijn.

Je eigen presentatie noem je ook wel je persoonlijke verzorging.

Denk daarbij aan je kleding, je haar en je geur.

Die moeten schoon en fris zijn.

Maar denk ook aan sieraden, piercings en make-up.

Die moeten ook passend zijn.

Dit heeft te maken met de eerste indruk die een klant van jou en de winkel krijgt.

Als jij vieze kleren of vies haar hebt, dan maakt dat geen goede indruk.

En in sommige winkels verwacht de klant geen neuspiercings of felle make-up.

In sommige winkels draag je **bedrijfskleding**.
 Bijvoorbeeld in de meeste supermarkten.
 Zorg dat je bedrijfskleding altijd schoon is.
 In andere winkels hoef je geen bedrijfskleding aan.
 Dan zorg je dat je passende kleding aantrekt.
 En dat de kleding schoon is.

OPDRACHT 4

Schrijf 3 dingen op die bij je eigen presentatie horen.

1. _____
2. _____
3. _____

Waarom is het belangrijk dat je eigen presentatie goed verzorgd is?

OPDRACHT 5

Kruis het goede antwoord aan.

Welke van de 2 verkoopmedewerkers is het netst gekleed?



En welke van deze 2 verkoopmedewerkers is het netst gekleed?

☐



☐



OPDRACHT 6

Een verkoopmedewerker moet ervoor zorgen dat een klant een goede eerste indruk krijgt.

Bedenk in tweetallen 3 voorbeelden waarin een klant een slechte eerste indruk krijgt.

1. _____
2. _____
3. _____

OPDRACHT 7

Je gaat een collage maken over de bedrijfskleding van bekende winkels.

Je zoekt plaatjes op internet.

Je mag je collage op papier maken of op de computer.



VOORBEREIDEN

Bedenk van welke winkels je plaatjes wilt zoeken.

Bijvoorbeeld Blokker, Scapino, Albert Heijn of Jumbo.

**UITVOEREN**

Zoek plaatjes op internet over bedrijfskleding van bekende winkels.
 Sla de plaatjes op of print ze uit.
 Maak de collage op papier of op de computer.
 Schrijf bij de plaatjes van welke winkel de bedrijfskleding is.

**EVALUEREN**

Ben je tevreden over de collage? **ja/nee**
 Wat vind je van de bedrijfskleding?

Welke bedrijfskleding vind je mooi?

Welke bedrijfskleding vind je minder mooi?

Vond je het leuk om de collage te maken? **ja/nee**

**REFLECTEREN**

Wat ging goed?

Waar moet je nog aan werken?

Hoe begroet je een klant?

Je verwelkomt niet iedere klant op dezelfde manier.
 Het moet passen bij de winkel waar je werkt. En het type klant.
 In een hippe kledingshop begroet je klanten anders dan in een klassieke schoenenzaak.
 Het is altijd netjes om 'goedemorgen', 'goedemiddag' of 'goedenavond' te zeggen.

OPDRACHT 8

Kruis het goede antwoord aan.

Welke begroetingen zijn netjes?

- ☐ 'Hé man, kom binnen!'
- ☐ 'Goedemiddag mevrouw!'
- ☐ 'Goedenavond!'
- ☐ 'Hallo schatje!'

OPDRACHT 9

Past de begroeting bij de winkel? Leg je antwoord uit.



© 2014 PIXTON.COM



© 2014 PIXTON.COM

Klanten observeren

Soms wil een klant even rondkijken in de winkel.

Hij heeft dan niet meteen hulp nodig.

Je moet de klant wel goed observeren.

Maar je moet dit niet te opvallend doen.

Want dan krijgt de klant het gevoel dat je hem controleert.

En gaat hij misschien weg zonder iets te kopen.

Je observeert een klant:

- om te zien wat voor type klant het is
- om te weten waarom de klant binnenkomt
- om te bepalen wanneer je de klant kunt aanspreken
- om te zien hoe je de klant het beste kunt aanspreken
- om te kijken of de klant zich netjes gedraagt
- om te weten wat het probleem van de klant is.



OPDRACHT 10

Waarom moet je een klant niet te opvallend observeren?

OPDRACHT 11

Er komt een klant binnen. Je begroet hem.
 De klant loopt haastig door.
 Jij observeert hem onopvallend.
 Je ziet dat de klant met snelle passen naar het schap sokken loopt.
 Hij pakt meteen 3 paar sokken.
 Dan loopt hij gelijk door naar de kassa.

Wat weet je nu van deze klant?

Ga je deze klant vragen of je hem kunt helpen? **ja/nee**

Er komt een klant binnen. Je begroet haar.
 De klant loopt langzaam de winkel binnen.
 Jij observeert haar onopvallend.
 Je ziet dat de klant vragend om zich heen kijkt.
 Ze zoekt oogcontact met jou.

Wat weet je nu van deze klant?

Ga je deze klant vragen of je haar kunt helpen? **ja/nee**