



Sarphati[®]

RETAIL

KLANTREIS, ASSORTIMENT EN VISUAL MERCHANDISING DEEL B

voor retailspecialist en retailmanager

deel B | leerwerkboek | vakkennis | 1e druk

ESS-examen: Klantreis, Assortiment en Visual Merchandising N3/4 en Werken volgens het retailconcept N3/4

SPL-examen: Retailmarketing N3/4 (KE1) en Praktijkexamen 1

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Angela van Oeffelen

Eindredactie: Saskia Klomps

Titel: Klantreis, assortiment en visual merchandising deel B

ISBN: 978 94 6397 195 9

1e druk/1e oplage

© Boom beroepsonderwijs 2022

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 (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.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 Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Inleiding	5
Kerntaken en werkprocessen	6
Hoofdstuk 1 Afrekensysteem en geldbeheer	7
1.1 Soorten kassa's	8
1.2 Kas opmaken	15
1.3 Kasverschil	19
1.4 Afromen	21
1.5 Kluisprocedures	26
1.6 Afstorten	27
1.7 Geldtransport	29
1.8 Samenvatting	33
1.9 Begrippen	37
Hoofdstuk 2 Veiligheid tijdens de verkoop	39
2.1 Diefstal door klanten	40
2.2 Diefstal door medewerkers	49
2.3 Diefstal door anderen	51
2.4 Agressie en vernieling	52
2.5 Een overval	54
2.6 Andere vormen van criminaliteit	61
2.7 Samenvatting	66
2.8 Begrippen	69
Hoofdstuk 3 Winkelinterieur	71
3.1 Winkelinterieur	72
3.2 Vloerplan	76
3.3 Routing	80
3.4 Verlichting en plafond	84
3.5 Instore-promotie	89
3.6 Kassaomgeving	90
3.7 Winkel verzorgen	93
3.8 Samenvatting	95
3.9 Begrippen	97
Hoofdstuk 4 Winkelerterieur	99
4.1 Winkelerterieur	100
4.2 Winkelpui en entree	102
4.3 Etalage	105
4.4 Buitenpresentatie	109
4.5 Winkelomgeving	112
4.6 Winkelerterieur verzorgen	114
4.7 Samenvatting	116
4.8 Begrippen	119

Hoofdstuk 5	Visual merchandising	121
5.1	Imago van het winkelconcept	122
5.2	Presentatieplan	125
5.3	Vaste presentatiemeubels	127
5.4	Tijdelijke presentatiemeubels	131
5.5	Family-grouping en verwantschap	136
5.6	Artikelen presenteren	143
5.7	De uitstraling van presentatiemeubels	147
5.8	Artikelen aanvullen	152
5.9	Tijdelijke presentaties	159
5.10	Samenvatting	162
5.11	Begrippen	165
Hoofdstuk 6	Onlinepresentatie	167
6.1	Verkoopkanalen	168
6.2	Webshop	173
6.3	Content	182
6.4	Aandachtspunten webshop	190
6.5	Publiciteit via social media	193
6.6	Onlinemarketing	198
6.7	Samenvatting	209
6.8	Begrippen	212
	Beeldverantwoording	214
	Index	215

INLEIDING

In *Klantreis, assortiment en visual merchandising deel A en B* leer je hoe jij als retailspecialist of retailmanager ervoor kunt zorgen dat de klantreis van iedere klant in jouw winkel of webshop zo soepel mogelijk verloopt.

Als je in een winkel werkt, moet je assortimentskennis hebben zodat je klanten goed kunt informeren en adviseren. Ook is assortimentskennis belangrijk om aanpassingen aan het assortiment te kunnen doen.

Bij visual merchandising gaat het erom artikelen op de meest aantrekkelijke en verleidelijke manier te presenteren, zodat het klanten in jouw winkel uitnodigt om de producten te kopen.

Deel A

- Hoofdstuk 1 gaat over hospitality en hoe je ervoor zorgt dat je klanten een positieve winkelbeleving geeft.
- In hoofdstuk 2 leer je uit welke fasen de klantreis bestaat. Ook maak je kennis met verschillende klanttypen en klantgedrag.
- Hoofdstuk 3 gaat over het begeleiden van de klantreis in de verkoopomgeving. Je leert uit welke fasen een verkoopgesprek bestaat en hoe je een goed verkoopgesprek voert. Ook leer je hoe je klanten het beste kunt adviseren zodat zij de juiste keuze kunnen maken.
- In hoofdstuk 4 leer je meer over de samenstelling en opbouw van het assortiment.
- Hoofdstuk 5 gaat over het afronden van de klantreis. Je leert hoe je de verkoop afhandelt en hoe je de kassa gebruikt. Ook het afhandelen van klachten en het verlenen van service worden in dit hoofdstuk behandeld. Tot slot maak je kennis met belangrijke wetten en regels in de retail.

Deel B

- In hoofdstuk 1 leer je meer over verschillende soorten kassa's en kassafuncties. Ook gaat het in dit hoofdstuk over op een verantwoorde manier omgaan met geld.
- Hoofdstuk 2 gaat over onveilige situaties en vormen van criminaliteit waarmee je te maken kunt krijgen en hoe je daar op een goede manier mee om kunt gaan.
- In hoofdstuk 3 leer je hoe het winkelinterieur kan bijdragen aan een positieve winkelbeleving.
- Hoofdstuk 4 gaat over de buitenkant van de winkel: het winkelexterieur.
- Hoofdstuk 5 gaat over visual merchandising en het verzorgen van tijdelijke en vaste winkelpresentaties.
- In hoofdstuk 6 leer je meer over de belangrijkste eisen en aandachtspunten bij een webshop.

KERTAKEN EN WERKPROCESSEN

In *Klantreis, assortiment en visual merchandising deel A en B* komen de volgende kerntaken aan de orde:

Niveau 3

B1-K1: Verleent hospitality, adviseert en verkoopt in de verkoopomgeving

- B1-K1-W1: Ontvangt de klant en begeleidt de klantreis in de verkoopomgeving (*deel A: hfd. 1 t/m 5*)
- B1-K1-W2: Voert gespecialiseerde adviesgesprekken met klanten (*deel A: hfd. 3 t/m 5*)
- B1-K1-W3: Handelt de verkoop af en/of rondt de klantreis in de verkoopomgeving af (*deel A: hfd. 1 t/m 5, deel B: hfd. 1 t/m 6*)
- B1-K1-W4: Verdiept zich in producten en diensten van de retailonderneming (*deel A: hfd. 4*).

B1-K2: Voert retailondersteunende en professionaliserende taken uit

- B1-K2-W3 verzorgt de artikelpresentatie en/of visual merchandising (*deel A: hfd. 1, deel B: hfd. 1 t/m 6*)
- B1-K2-W5: Doet operationele verbetervoorstellen (*deel A, deel B*).

Niveau 4

B1-K1: Werkt mee aan hospitality, advies en verkoop

- B1-K1-W1: Ontvangt klanten en verleent service (*deel A: hfd. 1 t/m 5*)
- B1-K1-W2: Voert (advies)gesprekken (*deel A: hfd. 3 t/m 5*)
- B1-K1-W3: Handelt de verkoop af (*deel A: hfd. 1 t/m 5, deel B: hfd. 1 t/m 6*)
- B1-K1-W4: Ondersteunt het retailteam tijdens de werkzaamheden (*deel A, deel B*).

B1-K2: Begeleidt retailondersteunende processen

- B1-K2-W2: Begeleidt de artikelpresentatie en/of visual merchandising (*deel A: hfd. 1, deel B: hfd. 1 t/m 6*)
- B1-K2-W4: Initieert en/of begeleidt verbeterprocessen binnen de eigen afdeling of vestiging (*deel A: hfd. 4*).

Daarnaast wordt een aantal werkprocesoverstijgende onderwerpen behandeld.



HOOFDSTUK 1

AFREKENSYSTEEM EN GELDBEHEER

Aan de kassa handel je verkooptransacties af. Er zijn verschillende soorten kassa's. Ook zijn er verschillende manieren waarop een klant een aankoop kan afrekenen. Contant geld dat de klant voor zijn aankoop betaalt, bewaar je in de kassa. Op elk moment kun je de kassa laten berekenen hoeveel geld erin zou moeten zitten.

Steeds meer winkels maken gebruik van een zelfscansysteem. De klant scant tijdens het winkelen de producten die hij wil kopen en rekt af bij een betaalzuil. Zelfscannen maakt medewerkers in de winkel niet overbodig. Er moet altijd iemand in de buurt zijn om de klant te helpen of om te controleren of alles is gescand.

In een winkel moet je op een goede en veilige manier met geld omgaan. Om het risico op diefstal te verkleinen, halen veel retailers daarom een paar keer per dag het geld uit de kassa. Elk bedrijf heeft een procedure voor het afsluiten van de kassa en het opbergen van het geld.



Opdracht 1 Openingsopdracht bij dit hoofdstuk

Bekijk het filmpje en beantwoord de vragen.

- Welke verschillende functies heeft een kassa? Bedenk er zo veel mogelijk.
- Wat kun je doen om het werken bij de kassa zo veilig mogelijk te maken? Bedenk zo veel mogelijk voorbeelden.

1.1 Soorten kassa's

Klanten moeten bijna altijd hun aankopen aan een kassa afrekenen. Het komt in de retail steeds vaker voor dat bijvoorbeeld een handscanner of tablet als kassa dient. Dit zorgt ervoor dat de kassa mobiel wordt en dat de medewerkers overal in de winkel kunnen afrekenen.

Zelfscankassa

Bij een **zelfscankassa** moet de klant zelf de producten scannen die hij koopt. Steeds meer retailers maken hier gebruik van. De totaalprijs verschijnt op een beeldscherm en de klant rekent af door te pinnen. Op deze manier komt er geen kassamedewerker aan te pas: de klant doet alles zelf.

Een zelfscanpunt neemt minder ruimte in dan een normale kassa met een medewerker erachter. Dat is aantrekkelijk voor de retailer, want zo blijft er meer plek over om producten uit te stallen. Of hij kiest ervoor om een groot aantal zelfscanpunten neer te zetten, zodat de klanten extra snel aan de beurt zijn om af te rekenen.

Hoewel de zelfscanpunten onbemenst zijn, is het belangrijk om er als medewerker bij in de buurt te blijven en ze goed in de gaten te houden. Als klanten problemen hebben bij het afrekenen, willen ze zo snel mogelijk een medewerker om hulp kunnen vragen. Ook is het belangrijk om een oogje in het zeil te houden omdat voor sommige klanten de verleiding groot is om producten niet te scannen.



Handscanner.

Steekproef

Bij zelfscankassa's wordt met steekproeven gewerkt. Bij een **steekproef** worden willekeurige klanten gecontroleerd of ze alle artikelen in hun mandje of winkelwagen hebben gescand. Dit wordt geregeld door het computersysteem. De klant krijgt een melding op de betaalzuil dat er een medewerker onderweg is voor een steekproef.

Als een klant een keer een artikel vergeten is te scannen, is dat niet zo'n probleem. De meeste winkels gaan uit van de betrouwbaarheid van hun klanten. Als een klant een paar duurdere artikelen niet heeft gescand, is dat opvallend. In dat geval haal je je leidinggevende erbij. Soms krijgt een klant alleen een waarschuwing. Maar het kan ook zijn dat de politie erbij wordt gehaald.

Elektronische kassa

Er zijn verschillende soorten kassa's. Sommige winkels gebruiken eenvoudige kassa's. Deze kassa's horen bij de **elektronische kassa's**. Zo'n kassa heeft alleen functies als optellen, aftrekken, vermenigvuldigen, delen en het berekenen van wisselgeld. De prijzen worden handmatig aangeslagen en de kassa staat niet in verbinding met een computersysteem.

Computerkassa

Een **computerkassa** is aangesloten op een computer en kan automatisch en met hoge snelheid gegevens verwerken. De computerkassa is een zeer uitgebreid afrekensysteem. Soms wordt zo'n kassa ook wel **kassaterminal** genoemd. In de computer waarop de kassa is aangesloten, zijn de gegevens van alle artikelen opgeslagen.

De kassa is niet alleen een rekenmachine. Via de barcode die wordt gescand, geeft de kassa ook de juiste prijs aan, houdt het aantal klanten bij en verzamelt informatie over de voorraden. Met de informatie kan de retailer beslissingen nemen, bijvoorbeeld over nieuwe bestellingen.

De kassa doet dit niet allemaal uit zichzelf. De retailer moet eerst bedenken wat de functies zijn van de kassa. Wil hij gegevens van klanten weten? Of op welke tijdstippen het druk of rustig is?



Computerkassa met scanapparaat en een betaalautomaat.

Barcode

Stel dat een retailer wil dat de voorraden bijgehouden worden via de kassa. Dan zal de retailer alle artikelen die hij verkoopt, moeten invoeren in het computersysteem van de kassa. Als dat is gebeurd, kan de retailer er de voorraad mee bijhouden.

Dit gebeurt dan door het scannen van de **barcode** of **streepjescode**.

De officiële naam voor de barcode is de **EAN** (European Article Number).



De meeste barcodes bestaan uit dertien cijfers:

- De eerste twee cijfers geven aan in welk land het product is gemaakt.
- De vijf cijfers daarna zijn de code voor de leverancier van het product.
- De volgende vijf cijfers geven precies aan welk artikel het is.
- Het laatste cijfer is een controlegetal. Met dit cijfer controleert de kassa of de barcode goed gelezen is.

Scannen

Bij de kassa kun je artikelen op verschillende manieren scannen:

- met een handscanner die langs de streepjescode wordt gehaald
- met een glasplaat waar de artikelen overheen worden gehaald.

In beide gevallen gaat het scannen met een laserstraal. De laserstraal komt uit de handterminal of uit de glasplaat. Het maakt niet uit hoe je scant. De laser leest de streepjescode van alle kanten. Op het moment dat een artikel bij de kassa wordt gescand, wordt direct de voorraad aangepast.

Een afrekenstelsel dat ook de voorraad bijhoudt, noem je **point of sale (POS)**. Het voordeel van het bijhouden van de goederenvoorraad via het afrekenstelsel is dat de retailer precies weet wanneer hij nieuwe voorraden moet bestellen. In sommige filiaalbedrijven houdt het hoofdkantoor de winkelvoorraad zelf bij.

De retailer hoeft dan niet zelf bij te bestellen, maar het hoofdkantoor zorgt ervoor dat de voorraden in de winkel worden bijgehouden.

PLU-code

Een computerkassa kan een functie hebben waarbij je van artikelen die niet scanbaar zijn PLU-codes moet invoeren. De afkorting **PLU** betekent Price Look Up, in het Nederlands: een kassa met een prijsopzoekenfunctie.

Elk artikel heeft een code van drie cijfers. Deze code, die ook in de kassa staat, geeft bijvoorbeeld informatie over de prijs en het soort artikel. Als degene die de kassa bedient de drie cijfers intikt, zoekt de computer de gegevens van het artikel erbij en maakt een kassabon. Soms staan de codes niet op de artikelen, maar wel in de kassa. De retailspecialist die afrekent, moet de code kennen. Hij kent de code uit zijn hoofd en anders kan hij hem opzoeken in een lijst waarin alle codes van de artikelen staan.

Slagerijen werken regelmatig met PLU-codes. Stel, je koopt 100 gram achterham.

De retailspecialist legt de achterham op de weegschaal (die ook de kassa is) en toetst de code 437 (code voor achterham) in. Op het display komt te staan hoeveel gram er precies is afgesneden en hoeveel dat kost. De bon die de klant meekrijgt uit een computerkassa, is heel overzichtelijk. Er staat precies op welke artikelen hij gekocht heeft, wat de prijs is van de artikelen, of er korting op zat, eventueel de btw en het totaalbedrag.



PLU-code op een artikel: 417.

Voordelen computerkassa

Het voordeel van een computerkassa is dat een kassamedewerker niet snel een fout maakt. Hij moet het artikel wel scannen of de PLU-code opzoeken, maar de kans op een fout daarbij is kleiner dan wanneer hij de prijs van de artikelen handmatig moet aanslaan.