



Sarphati[®]
KOOPLEIDINGEN

VAKSPECIALIST ONDERNEMER - OPERATIONELE PROCESSEN

leerwerkboek | vakkennis | 1e druk

Boom

COLOFON

Boom Mbo
klantenservice@boom.nl
www.boom.nl

Auteurs: Jip Kruis, Jorinde Post, Joyce Dost, Erik Lockefeer, Angelique Schouten, Walter Dirks, Jan Ferwerda
Eindredactie: Hanna Molenaar
Hoofdreductie: Jan Ferwerda

Titel: Vakspecialist ondernemer – Operationele processen

ISBN: 978 90 372 6904 8

Beeldverantwoording: © Verbaal Visuele Communicatie BV, Google, Shutterstock: duangphorn wiriya, Dutchmen Photography, Lithuaniakid, pcruciatti, Twin Design, WDnet Creation, WonderPix, Albert Heijn, Bol.com, Diz Informatiezuilen, Inther Group, Jumbo, Kashmirstorz, LOL Surprise!, Maurits van Hout, Nederlandse Vereniging van Banken, Polkadot Chair, SDNA, Velomedi, Zalando

1e druk / 1e oplage

© 2025 Boom

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. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

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 (of meer) 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, te vinden op www.boom.nl.

INHOUD

Inleiding	5
1 Logistiek	7
1.1 Logistiek en de supply chain	8
1.2 Duurzame onderneming	13
1.3 Aansprakelijkheid bij transport	16
1.4 Samenvatting	19
1.5 Begrippen	20
2 Logistiek in de webshop	21
2.1 Online verkopen	22
2.2 Goederen verzamelen	26
2.3 Goederen verzendklaar maken	31
2.4 Voorraadadministratie webshop	36
2.5 Aansturen van logistiek in de webshop	39
2.6 Samenvatting	42
2.7 Begrippen	44
3 Inkopen en bestellen	47
3.1 Inkopen, bestellen, btw en factuur	48
3.2 Korting op het gewicht	51
3.3 Kortingen op de prijs	54
3.4 Betalingskortingen	65
3.5 Betalings- en leveringscondities	71
3.6 Vreemde valuta	73
3.7 Samenvatting	78
3.8 Begrippen	80
4 Sales	83
4.1 Sales	84
4.2 Verkoopkanalen	87
4.3 Het verkoopproces	90
4.4 De verkooptrechter	93
4.5 Het verkoopplan	96
4.6 Samenvatting	100
4.7 Begrippen	101
5 Acquisitie	103
5.1 Klanten werven	104
5.2 Verkopen	108
5.3 Verkooptactieken	111
5.4 Samenvatting	113
5.5 Begrippen	115

6	E-commerce	117
6.1	E-commerce	118
6.2	Vormen van e-commerce	122
6.3	Webdesign	128
6.4	Samenvatting	131
6.5	Begrippen	133
7	Samenwerken	135
7.1	Praktijkvoorbeeld Rotterzwam	136
7.2	Outsourcing en cross-over	137
7.3	Samenwerkingsvormen	139
7.4	Internationale samenwerking	142
7.5	Overname, franchising en licenties	145
7.6	Partners vinden: netwerken	149
7.7	Samenvatting	152
7.8	Begrippen	154
8	Sociale netwerken	155
8.1	Social media	156
8.2	LinkedIn	160
8.3	Facebook	161
8.4	Instagram	165
8.5	YouTube	167
8.6	Pinterest	168
8.7	TikTok	169
8.8	X	171
8.9	WhatsApp	172
8.10	Snapchat	174
8.11	WeChat	174
8.12	Community's	175
8.13	Samenvatting	180
8.14	Begrippen	182
	Index	185

INLEIDING

Digitale leeromgeving



Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig. Bijvoorbeeld filmpjes, formulieren of een link naar een website. Deze staan allemaal in de digitale leeromgeving. Het icoontje in de vorm van een wereldbol verwijst naar de digitale leeromgeving. Om hier te komen ga je naar [Boomdigitaal.nl](https://www.boomdigitaal.nl).

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!

Deze titel behandelt de belangrijkste aspecten van operationele processen voor de vakspecialist ondernemer. De vakspecialist ondernemer is verantwoordelijk voor het goed uitvoeren van de operationele taken en werkzaamheden ten behoeve van het behalen van de ondernemersdoelstellingen.

Je leert hoe de logistiek en supply chain werken en wat nodig is om een efficiënte goederenstroom te organiseren. Ook duurzaamheid speelt een grote rol in het ondernemerschap. Hoe zorg je voor een goede balans tussen winst, milieu en sociale verantwoordelijkheid?

Online ondernemen krijgt steeds meer aandacht. Daarom wordt uitgelegd hoe je een webshop beheert, bestellingen afhandelt en zorgt voor een goede klantenservice. Ook inkopen en factureren zijn belangrijk. Je leert hoe je afspraken maakt met leveranciers en rekening houdt met btw, kortingen en betalingsvoorwaarden.

Verkoop en klantwerving zijn cruciaal voor een succesvolle onderneming. Deze titel gaat in op verschillende verkoopkanalen, verkoopstrategieën en manieren om klanten te bereiken, zowel online als offline. Samenwerken komt ook aan de orde en is heel belangrijk voor zzp'ers en andere ondernemers. Netwerken is daarbij noodzakelijk. Ondernemers kunnen groeien door partnerships aan te gaan, franchising of internationale handel. Tot slot wordt de invloed van social media besproken en hoe je deze effectief inzet voor je bedrijf.

Portfolio

In sommige plusopdrachten werk je aan je portfolio. Je herkent dit aan het pictogram portfolio voor de opdracht.



Hoofdstuk 1

Logistiek

Werken als ondernemer betekent dat je veel moet weten over het inkopen en verkopen van goederen of diensten. Dit moet zo efficiënt mogelijk gebeuren, zodat je bedrijf winst kan maken. Je hebt te maken met verschillende bedrijven binnen je netwerk, waarbinnen producten of diensten worden verwerkt en verplaatst. Met slimme logistiek zorg je ervoor dat alle stappen binnen dat netwerk optimaal op elkaar aansluiten. Daarbij is het belangrijk om zo duurzaam mogelijk te werken. Je moet ook rekening houden met eventuele schades en de aansprakelijkheid daarvoor. Het laatste wat je wilt, is failliet gaan.

Leerdoelen

- Je legt uit hoe een supply chain afhankelijk is van goed georganiseerde logistiek.
- Je benoemt de stappen van de interne logistiek en legt uit wat er in elke stap gebeurt.
- Je legt uit op welke manieren een onderneming zo duurzaam mogelijk kan werken.
- Je legt uit wat je moet doen om transportschade af te handelen en benoemt de kenmerken van Incoterms®.



Opdracht 1 Kennismaking

Bekijk het filmpje.

De ondernemer uit het bedrijfsfilmpje heeft een eigen teeltbedrijf. Zij telen allerlei soorten groente en fruit en exporteren dat naar klanten binnen en buiten Nederland. Hiervoor gebruikt het bedrijf eigen transport.

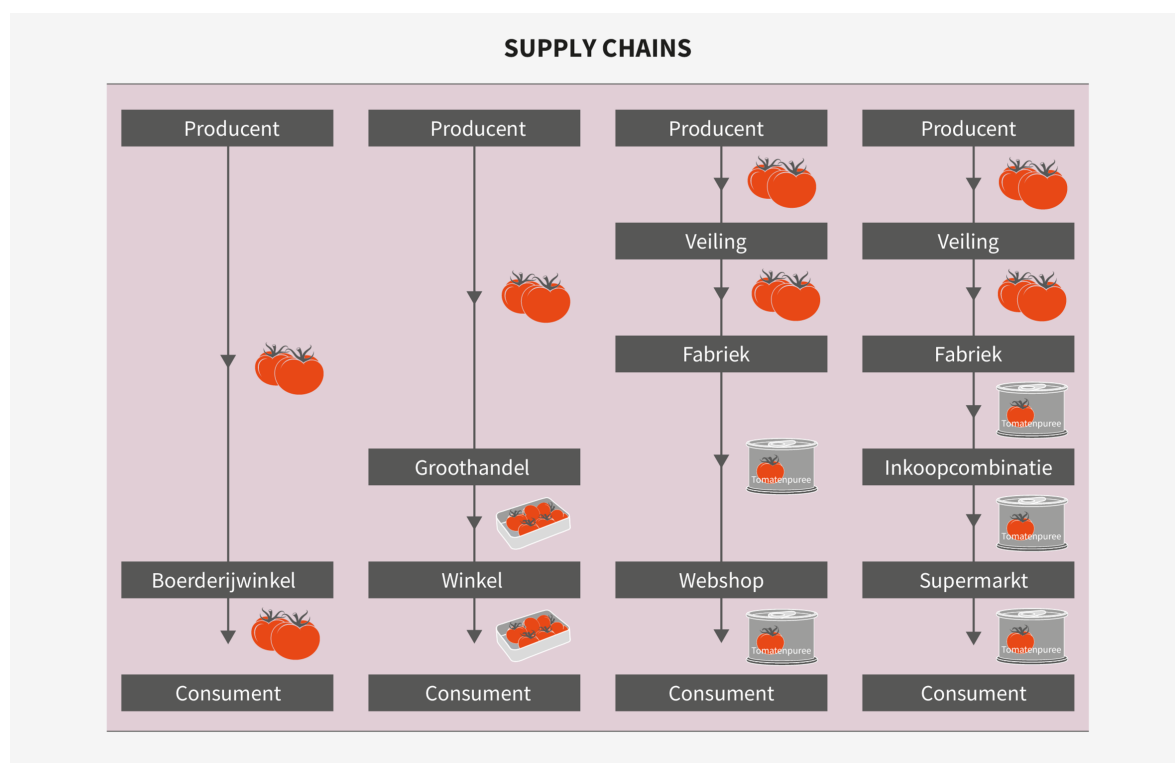
- Wat betekent 'eigen transport'?
- Noem twee voordelen en twee nadelen van eigen transport.
- Je zet een zending tomaten klaar voor transport. Waarop controleer je deze zending voordat die vervoerd wordt? Noem minstens drie aandachtspunten.
- Noem twee soorten bedrijven die klant kunnen zijn van een ondernemer in groente en fruit.
- Waarom kan het voor een ondernemer in groente en fruit winstgevend zijn om de producten te exporteren?

1.1 Logistiek en de supply chain

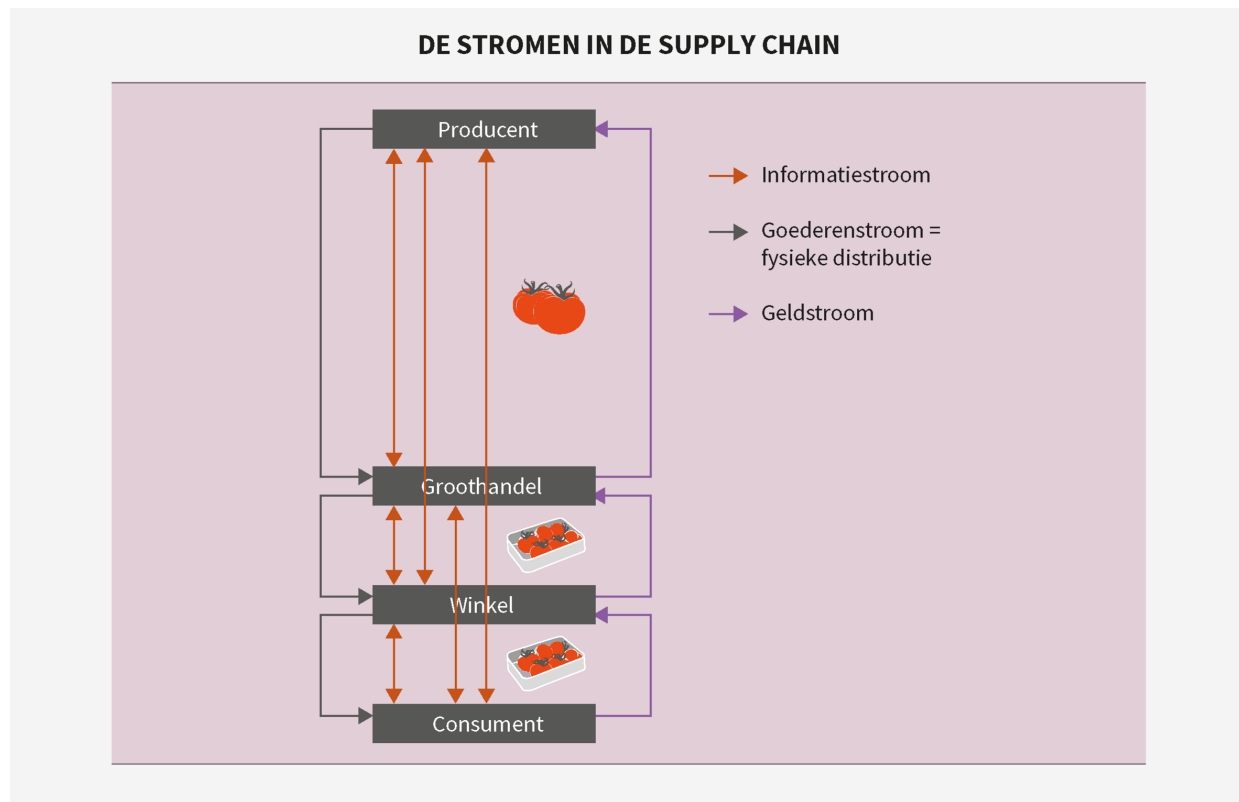
Voordat een artikel jouw bedrijf bereikt, heeft het een lange weg afgelegd. Vanuit jouw bedrijf gaat de reis verder naar de volgende schakel, zoals een winkel of een klant. Het hele proces van het maken en leveren van producten, van de fabrikant tot de klant noem je de supply chain. Logistiek zorgt ervoor dat alles soepel verloopt, zowel binnen het bedrijf (interne logistiek) als buiten het bedrijf (externe logistiek).

Supply chain

Wanneer jij als ondernemer een bestelling plaatst, begint het proces bij de fabrikant of producent. De artikelen worden naar jouw magazijn vervoerd en vervolgens doorgestuurd naar je klanten. Deze complete keten van grondstof tot aan de eindgebruiker is de **supply chain**.



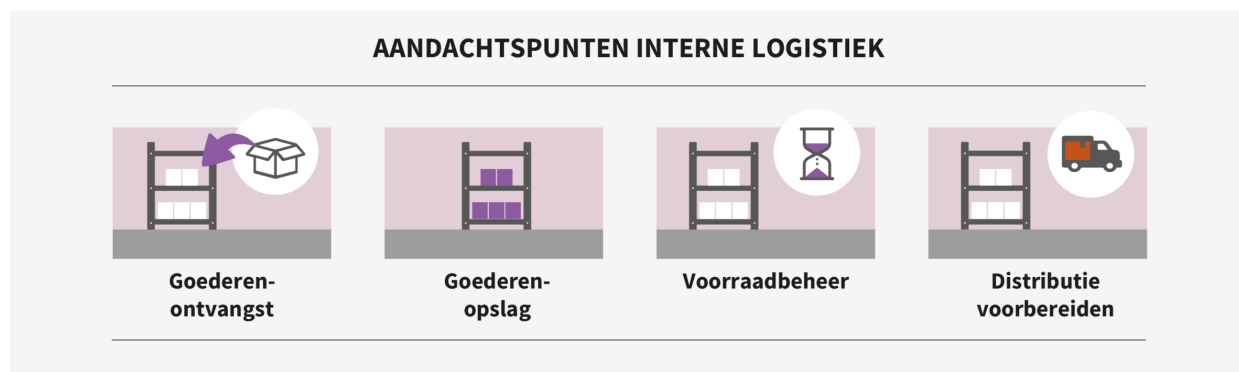
In een supply chain worden goederen door verschillende bedrijven geproduceerd, bewerkt, getransporteerd, opgeslagen en verkocht. Dat is de **fysieke distributie** ofwel goederenstroom. Tegen deze stroom in loopt de geldstroom. Elke schakel verdient geld aan het product, anders zou die schakel niet kunnen bestaan. En om dit alles te regelen is goede uitwisseling en opslag van informatie onmisbaar. Dat is de informatiestroom. De informatiestroom kan plaatsvinden tussen alle verschillende schakels van de supply chain.



Interne logistiek

Om de goederenstroom binnen de supply chain soepel te laten verlopen, heb je logistiek nodig: **logistiek** is de organisatie van de goederenstroom. Dat kan om een of meer schakels in een supply chain gaan. Als je met meerdere schakels samenwerkt en informatie deelt, noem je dat ook wel 'ketenlogistiek'.

Alle logistiek buiten het bedrijf is de **externe logistiek**. Hierbij hoort de planning, organisatie van het transport van goederen naar je bedrijf en van het bedrijf naar de klant. Vanaf de ontvangst heb je te maken met planning, transport, opslag en beheer van de goederen. Dit is de **interne logistiek**. Voor een ondernemer is het belangrijk dat deze logistiek goed verloopt. Bij het aansturen van de interne logistiek zijn er een aantal aandachtspunten.



Goederenontvangst

Goederen komen meestal aan met een vrachtwagen. Het is belangrijk dat je weet wanneer een levering aankomt. Op dat moment moeten er voldoende medewerkers zijn om de goederen te controleren, te verwerken en als dat nodig is te verplaatsen. Voor het verplaatsen van de goederen worden hulpmiddelen gebruikt, zoals een steekwagen of een heftruck.

Producten en goederen

Bij de goederenstroom en het voorraadbeheer gaat het officieel om goederen. Maar de woorden 'goederen' en 'producten' worden in dit boek door elkaar gebruikt, omdat dit in de praktijk ook gebeurt. Hoe zit dat precies? Producten zijn goederen én diensten. Goederen zijn tastbare producten, dingen die je vast kunt houden, zoals een baksteen of een brood. Diensten zijn niet-tastbare producten, zoals een reparatie of een verzekering. Als ondernemer werk je met zowel tastbare producten als aanvullende diensten. Naast de verkoop van goederen kun je bijvoorbeeld ook transportdiensten aanbieden of bestelmodules voor websites leveren.

Goederenopslag

Als alle binnenkomende goederen zijn uitgeladen en gecontroleerd, gaan de goederen naar het magazijn of rechtstreeks de winkel in. In magazijnen heb je transportmiddelen en opslagmiddelen nodig. Sommige producten moeten op een bepaalde manier worden opgeslagen. Zo bewaar je verse groente en fruit vaak in een koeling. En natuurlijk moet je goed weten welke goederen je waar opslaat. Daarbij gebruik je een digitaal informatiesysteem.

Voorraadbeheer

Het registreren, bijhouden en bewaken van de voorraad noem je **voorraadbeheer**. Dat houdt in dat je weet hoeveel voorraad er ligt en of dit voldoende, te veel of te weinig is. Je maakt een schatting van de verkopen voor de komende periode. Op basis van die schatting ga je aan de slag om de voorraad op tijd aan te vullen.

Elke ondernemer wil weten hoeveel zijn voorraad op een bepaald moment waard is. De Belastingdienst wil dat trouwens ook weten. Dat kun je berekenen en bijhouden met een administratiesysteem.



De voorraad bijhouden is belangrijk.

Distributie voorbereiden

'Distribueren' is een ander woord voor 'verdelen'. Voor de distributie naar de klanten bepaal je of de klanten hun goederen zelf afhalen of dat jij de bezorging regelt. In beide gevallen moet je ervoor zorgen dat de juiste goederen in de juiste hoeveelheid en op het juiste moment klaarstaan voor transport naar de klant. Bij webshops is dit nog belangrijker, omdat klanten verwachten dat hun bestellingen snel en nauwkeurig worden geleverd. Je moet ervoor zorgen dat je voorraadbeheer en logistieke processen naadloos op elkaar aansluiten om aan deze verwachtingen te voldoen.

Interne en externe logistiek E-bikes

Robin beheert de bestellingen voor een online fietsenwinkel. De webshop heeft een groot magazijn waar duizenden verschillende fietsonderdelen op voorraad liggen. Klanten kunnen online onderdelen bestellen of complete fietsen laten assembleren. Wanneer een klant een fiets bestelt, wordt een leverdatum afgesproken die drie werkdagen na de bestelling ligt.

Deze tijd is nodig voor:

- Het ontvangen van de bestelling, het assembleren van de fiets en het klaarmaken voor verzending: de interne logistiek.
- Het verzenden van de afgemonteerde fiets naar de klant: de externe logistiek.

Hierdoor zorgt de webshop ervoor dat de juiste producten op het juiste moment bij de klant aankomen.

Externe logistiek

Alle distributie buiten het eigen bedrijf valt dus onder de **externe logistiek**. Wanneer een groothandel rechtstreeks aan de fietsenwinkel levert, dan is het transport van onderdelen naar de groothandel en daarna naar de fietsenwinkel de externe logistiek.

De externe logistiek kan ook veel uitgebreider zijn, wanneer er een ingewikkelder supply chain is. Zo worden bananen in Zuid-Amerika na de oogst in dozen gedaan en met vrachtwagens naar een haven gereden. In de haven worden de dozen in een koelschip geladen om de oceaan over te steken. Aangekomen in Antwerpen gaan de bananen over de weg naar de grote opslaghallen van groothandels om verder te rijpen. Vanaf de opslaghallen gaan de bananen bijvoorbeeld via distributiecentra naar verschillende supermarkten in Nederland.

