

# Edu4all



Profielvak Economie en Ondernemen

## Werken in de verkoop

**Serienummer:**

**Licentie:**

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

**Te activeren tot:**

## COLOFON

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

**Auteur(s):** Ruben van der Velde  
**Inhoudelijke redactie:** Arie N. Reijn en Liesbeth van Schalwijk  
**Bronvermelding:** Omslag; Erik Karst Fotografie; www.pixton.com; www.shutterstock.com; Vlad1988, Shutterstock.com; Niloo, Shutterstock.com; Radu Bercan, Shutterstock.com; Sheila Fitzgerald, Shutterstock.com; Radu Bercan, Shutterstock.com; Eugenio Marongiu, Shutterstock.com; Lev radin, Shutterstock.com; 360b, Shutterstock.com; Tanuha2001, Shutterstock.com; Rvlsoft, Shutterstock.com; Verkeersveiligheids campagne; T-mobile

**Titel:** Werken in de verkoop  
**ISBN:** 978 90 3722 446 7

Eerste druk/eerste oplage  
© Edu'Actief b.v. 2016  
(Ruben van der Velde 2016-2016)

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, 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 veelevoudigingen 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](http://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](http://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](http://www.edu-actief.nl).

## Inhoud

---

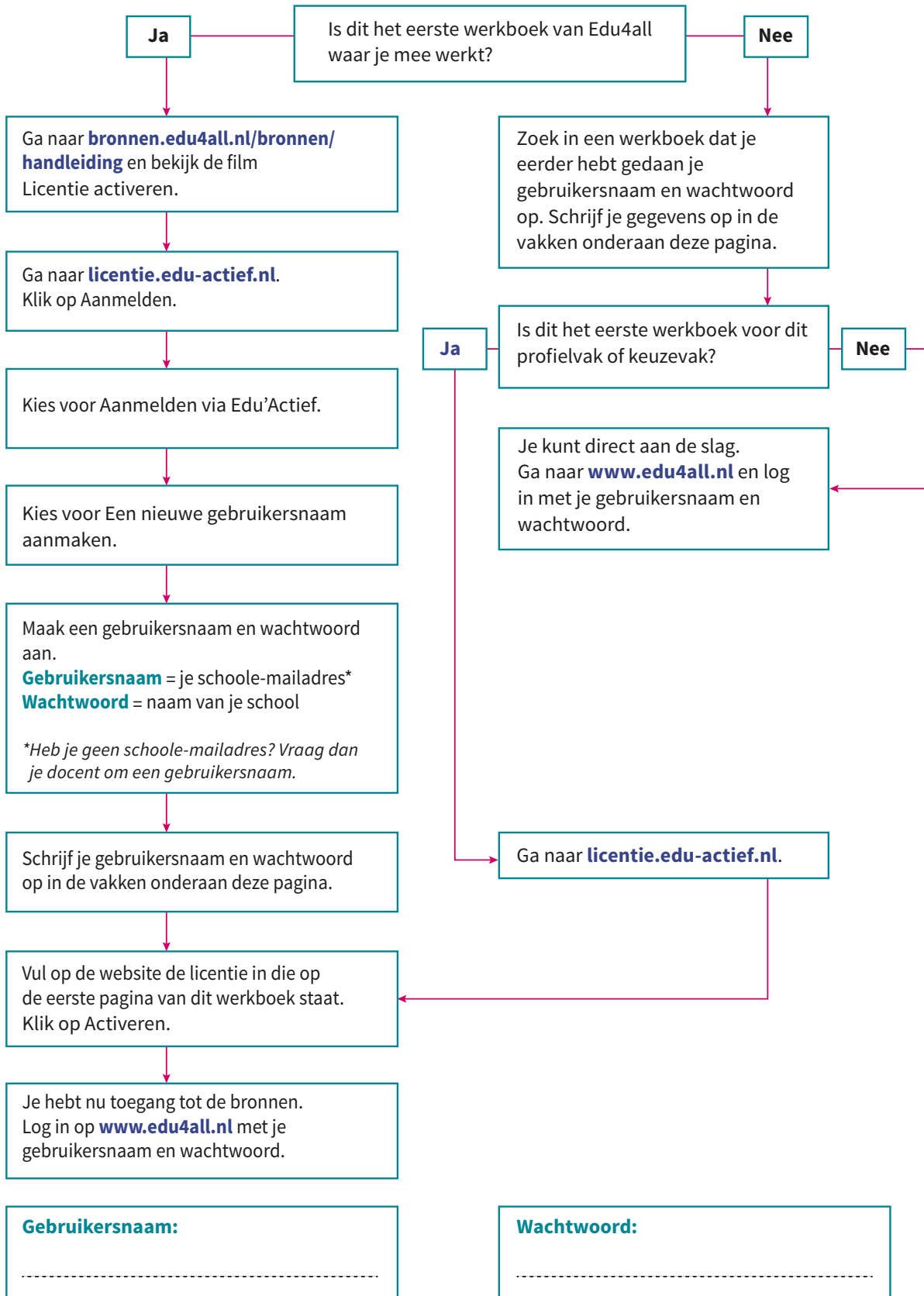
WERKEN MET EDU4ALL .....	5
<b>Deel A Werken bij A4Dome .....</b>	<b>7</b>
<b>Oriënteren .....</b>	<b>7</b>
Taak 1 Kennismaken met de winkel voor huishoudelijke artikelen .....	7
Taak 2 De leerdoelen bij Deel A .....	8
Taak 3 Taken plannen .....	10
<b>Aan de slag .....</b>	<b>10</b>
Taak 4 Het marketinginstrument 'promotie' .....	10
Taak 5 Promotieplan .....	17
Taak 6 Media .....	22
Taak 7 Reclame .....	28
Taak 8 De advertentie .....	35
<b>Evalueren &amp; Reflecteren .....</b>	<b>41</b>
Taak 9 Terugkijken en verder kijken .....	41
Taak 10 Voorbereiden op de toets .....	43
<b>Deel B Werken bij A4Parfumerie .....</b>	<b>45</b>
<b>Oriënteren .....</b>	<b>45</b>
Taak 1 Kennismaken met de parfumerie .....	45
Taak 2 De leerdoelen bij Deel B .....	46
Taak 3 Taken plannen .....	47
<b>Aan de slag .....</b>	<b>48</b>
Taak 4 Presentatie .....	48
Taak 5 Het bedrijf presenteren .....	58
Taak 6 Het presentatieplan .....	63
Taak 7 Visuele presentaties .....	68
Taak 8 Presentatietechnieken .....	74
<b>Evalueren &amp; Reflecteren .....</b>	<b>79</b>
Taak 9 Terugkijken en verder kijken .....	79
Taak 10 Voorbereiden op de toets .....	80
<b>Deel C Werken bij A4Shoes .....</b>	<b>82</b>
<b>Oriënteren .....</b>	<b>82</b>
Taak 1 Kennismaken met de schoenenwinkel .....	82
Taak 2 De leerdoelen bij Deel C .....	83
Taak 3 Taken plannen .....	84

<b>Aan de slag</b> .....	<b>85</b>
Taak 4 De P van Personeel (verkopen) .....	85
Taak 5 Normen, waarden, gewoonten en hygiënisch werken .....	91
Taak 6 Doelgroepenonderzoek .....	97
Taak 7 Het verkoopgesprek, service, garantie en klachten .....	103
Taak 8 Het personeel, het nieuwe verkopen en diefstalpreventie .....	109
<b>Evaluëren &amp; Reflecteren</b> .....	<b>114</b>
Taak 9 Terugkijken en verder kijken .....	114
Taak 10 Voorbereiden op de toets .....	115
<b>Deel D Werken in A4Fashion</b> .....	<b>117</b>
<b>Oriënteren</b> .....	<b>117</b>
Taak 1 Kennismaken met de kledingwinkel .....	117
Taak 2 De leerdoelen bij Deel D .....	118
Taak 3 Taken plannen .....	119
<b>Aan de slag</b> .....	<b>120</b>
Taak 4 De P van Personeel (kassa) .....	120
Taak 5 De kassa .....	124
Taak 6 De kassa bedienen .....	130
Taak 7 Afrekenen en betalen .....	136
Taak 8 De kassa opmaken .....	141
<b>Evaluëren &amp; Reflecteren</b> .....	<b>147</b>
Taak 9 Terugkijken en verder kijken .....	147
Taak 10 Voorbereiden op de toets .....	149

# Werken met Edu4all

## REGISTREREN, AANMELDEN EN LICENTIE ACTIVEREN

Je gaat aan de slag met Edu4all. Volg volgend schema om te kijken wat je moet doen.



## 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: 

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. Deze bronnen vind je op [www.edu4all.nl](http://www.edu4all.nl).

Op [bronnen.edu4all.nl/bronnen/handleiding](http://bronnen.edu4all.nl/bronnen/handleiding) wordt uitgelegd hoe je werkt met de bronnen op de website.

## 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.
- 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.

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

Team Edu4all

## Oriënteren

### Taak 1 Kennismaken met de winkel voor huishoudelijke artikelen

Je werkt bij huishoudwinkel A4Dome. Je maakt als verkoopmedewerker kennis met de huishoudwinkel. Een huishoudwinkel is een winkel die artikelen verkoopt voor het huishouden. Zoals elektrische apparaten, servies, bestek, speelgoed en tuinmeubelen.

1. Beantwoord de volgende vragen.

a. Welke huishoudelijke artikelen heb jij thuis?

---



---

b. Bij welke huishoudwinkels koop jij of kopen jouw familieleden huishoudelijke artikelen?

---



---

c. Welke producten koop jij of kopen je familieleden?

---



---

d. Waar let jij op als je een artikel bij een huishoudwinkel koopt? Denk aan merk, prijs, service of duurzaamheid.

---



---



---



## Deel A Werken bij A4Dome

2. Bezoek twee verschillende websites van huishoudwinkels. Geef van elke winkel aan welke afdelingen ze hebben. Van 't Ende is hier als voorbeeld gegeven.
- Van 't Ende: Strijken & Schoonmaken, Lederwaren, Koken & Eten, Speelgoed & Hobby, Mooi & Gezond.

---

---

---

3. Beantwoord de volgende vragen.

- a. Geef drie producten die je familieleden hebben gekocht in een huishoudwinkel en waarbij jij mocht meebeslissen.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

- b. Welke twee producten heb jij weleens gekocht in een huishoudwinkel nadat je advies kreeg van een vriend(in), kennis of familielid?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

- c. Aan welke drie merken die je kunt kopen in een huishoudwinkel ben jij trouw?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. Heb je alle opdrachten van Taak 1 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.

## Taak 2 De leerdoelen bij Deel A

---

Als je als verkoopmedewerker in een winkel in huishoudelijke artikelen aan de slag gaat, moet je:

1. het marketinginstrument 'promotie' kunnen uitleggen
2. een promotieplan kunnen opstellen
3. de verschillende soorten media herkennen
4. de verschillende soorten reclames herkennen
5. een advertentie kunnen opstellen.

5. Je hebt gelezen wat je moet kunnen als je als verkoopmedewerker aan de slag gaat.

- a. Welk leerdoel lijkt jou het leukst om aan te werken? Leg uit waarom.

---

---



b. Welk leerdoel lijkt jou het minst leuk om aan te werken? Leg uit waarom.

---

---

6. Eigenschappen en vaardigheden.

a. Omcirkel de eigenschappen of vaardigheden die je moet je bezitten als je in een huishoudwinkel werkt.

**Representatief / Onaardig / Betrouwbaar / Beleefd / Humoristisch / Asociaal / Koppig / Klantvriendelijk**

b. Bedenk zelf nog twee eigenschappen of vaardigheden die je moet bezitten.

---

---



7. Huishoudwinkel A4Dome heeft met concurrentie te maken.

a. Geef de namen van twee concurrenten van huishoudwinkel A4Dome in jouw omgeving.

---

---

b. A4Dome kan zich van de concurrentie onderscheiden. Bijvoorbeeld door een mooie flyer te maken en deze op straat uit te delen. Hoe kan A4Dome zich nog meer onderscheiden van de concurrenten? Bedenk een manier en werk deze uit.

---

---


---

---

8. Heb je alle opdrachten van Taak 2 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.

### Taak 3 Taken plannen

In deze taak ga je de taken van dit deel inplannen.

9. Bekijk Taak 4 tot en met 10. En bekijk het schema hierna.
  - a. Maak een planning voor de taken die je gaat doen. Zet de datum en het lesuur in kolom 4.
  - b. Zoek in de taken naar de opdrachten met . Bij welke opdrachten is overleg met je docent of controle door je docent nodig?  
  
\_\_\_\_\_
  - c. Overleg met je docent:
    - op welke momenten jij de antwoorden van de gemaakte opdrachten gaat nakijken
    - op welke momenten je docent jouw werk zal beoordelen.
  - d. Heb je een taak af? Zet een ✓ in kolom 5. Zet een – als je een taak niet kon doen. Als je Taak 1, 2 en 3 gedaan hebt, kun je deze nu afvinken.

1. Taak	2. Onderwerp	3. Richttijd in minuten	4. Datum en lesuur	5. Af	6. Paraaf docent
1	Kennismaken met de winkel voor huishoudelijke artikelen	25			
2	De leerdoelen bij Deel A	15			
3	Taken plannen	10			
4	Het marketinginstrument 'promotie'	100			
5	Promotieplan	100			
6	Media	100			
7	Reclame	100			
8	De advertentie	100			
9	Terugkijken en verder kijken	35			
10	Vorbereiden op de toets	15			

## Aan de slag

### Taak 4 Het marketinginstrument 'promotie'

#### VOORBEREIDEN

**BRON** Lees **Tekstbron 2.24 Communicatie en promotie**. Maak daarna opdracht 10 tot en met 14.

10. Wat is volgens jou communicatie?  
  
\_\_\_\_\_

11. Mensen communiceren dagelijks met elkaar op verschillende manieren.

a. Met wie communiceer jij dagelijks?

---

b. Op welke manieren communiceer jij?

---

12. Er is een verschil tussen verbale communicatie en non-verbale communicatie.

a. Wat is verbale communicatie?

---

---

b. Wat is non-verbale communicatie?

---

---

13. Waarom is communicatie tussen producent en consument zo belangrijk?

---

14. Je zet communicatie en promotie in om iets te bereiken.

a. Wat is het uiteindelijke hoofddoel van communicatie en promotie?

---

b. Wat zijn de drie stappen om dit uiteindelijke doel te bereiken?

1. 

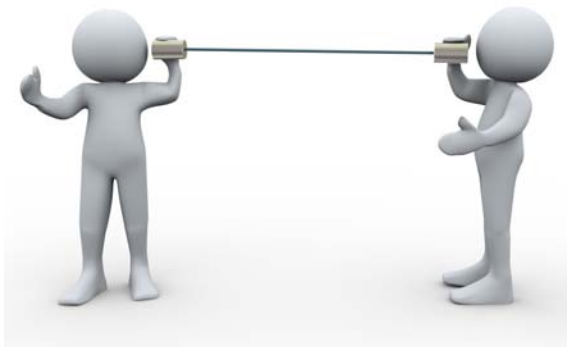
---

2. 

---

3. 

---



**BRON**

Lees **Tekstbron 2.25 Het marketinginstrument 'promotie'**. Maak daarna opdracht 15 tot en met 18.

15. Geef aan wat promotie is.

---

## Deel A Werken bij A4Dome

16. Met promotie wil je bereiken dat je meer artikelen verkoopt. Op welke verschillende manieren zou je dit kunnen bereiken?

---

---

17. Juist of onjuist?

- Je gebruikt reclame om je producten aan te prijzen. **Juist / Onjuist**
- Persoonlijke verkoop kost weinig tijd. **Juist / Onjuist**
- Sales promotion bestaat uit activiteiten waardoor de verkoop indirect omhooggaat. **Juist / Onjuist**
- De pr-afdeling is verantwoordelijk voor het bevorderen en op peil houden van de relatie tussen het bedrijf en de consumenten. **Juist / Onjuist**

18. Wat zijn de zeven belangrijkste taken van de pr-afdeling?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### UITVOEREN

19. Geef in de tabel aan of het gaat om verbale of non-verbale communicatie.

Situatie	Verbale communicatie	Non-verbale communicatie
Je baas belt jou op om te vragen of je kunt komen werken.		
Een vriend(in) knipoogt naar jou.		
Een gebarentolk geeft een instructie aan een slechthorende.		
Je mentor gaat een gesprek met jou aan om de rapportcijfers met je te bespreken.		
Tijdens het sporten steekt je coach zijn duim in de lucht richting jou.		
Je vakantie vriend(in) stuurt jou een verjaardagskaart.		
Het nieuws wordt razendsnel via social media verspreid.		
Het verkeersbord geeft aan dat je maximaal 30 kilometer per uur mag rijden.		
De verkoopmedewerker gaat een verkoopgesprek aan met een klant.		
De verkoopmedewerker knikt en glimlacht naar de klant.		

20. Communicatie en promotie hebben een doel. Bijvoorbeeld:

a. Het vergroten van de kennis bij de consument. Geef voorbeelden van hoe je dit doet.

---



---



---

b. Het veranderen of bevestigen van waardering. Geef voorbeelden van hoe je dit doet.

---



---



---

c. Het veranderen of bevestigen van bepaald gedrag. Geef voorbeelden van hoe je dit doet.

---



---



---

21. Geef in de tabel aan of het gaat om reclame, persoonlijke verkoop, sales promotion of public relations.

Situatie	Soort promotie
Je deelt premiums uit aan klanten.	
Je bent een klant aan het helpen.	
Je zet een advertentie in de regionale krant.	
Je zet nieuwe informatie op de website.	
Je voert een verkoopgesprek met een klant.	
Je verkoopt je producten met 25% korting.	
Je laat via social media weten dat de nieuwe collectie binnen is.	
Je laat een tv-commercial uitzenden.	

## Deel A Werken bij A4Dome

22. Een belangrijke taak van de pr-afdeling is het maken van een nieuwsbrief. Het hoofd van de pr-afdeling van A4Dome geeft jou de opdracht om een nieuwsbrief op te stellen. Maak samen met een medeleerling de nieuwsbrief voor A4Dome.

- Maak de nieuwsbrief in Word.
- Gebruikt de huisstijl en het logo van A4Dome in de nieuwsbrief.

Kijk voor de huisstijl en het logo van A4Dome op de website van Am4ra.

- Geef een beschrijving van huishoudwinkel A4Dome.
- Informeer over het nieuwe filiaal dat net geopend is.
- Zet een vacature uit voor een kassamedewerker.
- Presenteer de nieuwe collectie producten die is binnengekomen.
- Vertel over de acties en aanbiedingen die er die week zijn.

Bewaar jullie nieuwsbrief op jouw domein onder de naam:

Commercieel\_Deel A\_nieuwsbrief\_[jouw naam].

23. Een belangrijke taak van de pr-afdeling is het organiseren van persbijeenkomsten. Het hoofd van de pr-afdeling van A4Dome geeft jou de opdracht om een draaiboek voor een persbijeenkomst op te stellen. A4Dome heeft grote plannen en wil die graag delen met de pers en het publiek. Maak samen met een medeleerling het draaiboek voor de persbijeenkomst van huishoudwinkel A4Dome.

- Maak het draaiboek in Word.
- Gebruik de huisstijl en het logo van A4Dome in het draaiboek.
- Geef een beschrijving van huishoudwinkel A4Dome.
- Bedenk een geschikte locatie en geschikt tijdstip voor de persbijeenkomst.
- Schrijf een brief waarin je de pers uitnodigt.
- Bedenk welke faciliteiten en materialen geregeld en klaargezet moeten worden voor de persbijeenkomst. Denk bijvoorbeeld aan stoelen, catering en audiovisuele apparatuur.
- Schrijf in het persbericht over wat tijdens de persbijeenkomst wordt verteld. Dit persbericht gaat over de grote plannen van A4Dome. Bedenk zelf wat voor grote plannen dit zijn. Bijvoorbeeld dat A4Dome wil groeien en daarom meerdere filialen openen om de concurrentiestrijd aan te gaan.

Bewaar jullie draaiboek op jouw domein onder de naam:

Commercieel\_Deel A\_draaiboek\_[jouw naam].



### TERUGKIJKEN

24. Je hebt in deze taak een nieuwsbrief en een draaiboek voor een persbijeenkomst gemaakt.

- a. Krijg je zelf veel nieuwsbrieven van bedrijven of organisaties? **Ja / Nee**
- b. Welke nieuwsbrieven lees of bekijk je regelmatig?

---

---

c. Wat vind je goed aan deze nieuwsbrieven?

---

---

d. Heb je wel eens eerder een draaiboek gemaakt? Bijvoorbeeld bij de organisatie van een feest of een (sport)evenement? **Ja / Nee**

e. Wat vind je leuk aan het maken van een draaiboek?

---

---

f. Waar ben je goed in bij het maken van een draaiboek?

---

---

g. Hoe verliep de samenwerking met je medeleerling? **Goed / Kon beter**

h. Welk compliment kun jij je medeleerling geven over de samenwerking?

---

---

i. Welk compliment heb jij gekregen van je medeleerling?

---

---

**25.** Je hebt in tweetallen een nieuwsbrief en een draaiboek gemaakt. Vergelijk jullie nieuwsbrief en draaiboek met die van een ander tweetal.

a. Welke tips kunnen jullie aan jullie medeleerlingen geven?

---

---

b. Welke tips hebben jullie van jullie medeleerlingen gekregen?

---

---

c. Lijkt het jou interessant om nog eens een nieuwsbrief en een draaiboek te maken? **Ja / Nee**