

INHOUDSOPGAVE

THEORIE

HOOFDSTUK 1 - VERKOPEN IN DE WINKEL

1. WANNEER SPREEK JE DE KLANT AAN?
2. HOE HELP JE DE KLANT?
3. WAT WEET JE VAN DE PRODUCTEN IN DE WINKEL?
4. WELKE INFORMATIE STAAT ER OP EEN PRODUCT?
5. SAMENVATTING

HOOFDSTUK 2 - VERKOOPGESPREK VOEREN

1. HOE LEG JE CONTACT MET DE KLANT?
2. HOE GAAT EEN VERKOOPGESPREK?
3. HOE KOM JE ERACHTER WAT DE KLANT WIL?
4. HOE VERKOOP JE MEER AAN DE KLANT?
5. SAMENVATTING

HOOFDSTUK 3 - WERKEN AAN DE KASSA

1. WAT DOE JE AAN DE KASSA?
2. HOE WERKT HET AFREKENEN?
3. WELKE BETAALMIDDELEN ZIJN ER?
4. HOE WERK JE VEILIG EN NETJES AAN DE KASSA?
5. SAMENVATTING

HOOFDSTUK 4 - VERKOPEN IN DE WEBSHOP

1. HOE MAAK JE PRODUCTFOTO'S?
2. HOE MAAK JE PRODUCTBESCHRIJVINGEN?
3. WELKE ONLINE VERKOOPKANALEN GEBRUIK JE?
4. WELKE WETGEVING IS ER VOOR DE WEBSHOP?
5. WAT BETEKEN AVG VOOR DE WEBSHOP?

HOOFDSTUK 5 - SERVICE BIEDEN

1. WELKE VORMEN VAN SERVICE ZIJN ER?
2. HOE HELP JE KLANTEN DIE TERUGKOMEN MET EEN PRODUCT?
3. HOE HANDEL JE KLACHTEN AF?
4. HOE WERK JE AAN EEN RELATIE MET DE KLANT?
5. SAMENVATTING