

Economie & Ondernemen

SERVICE EN SALES





COLOFON

Hoofdauteur
Liesbeth van Schalkwijk

Auteurs
Stephan Bloemendal
Elke van den Elsen
Eus van der Grift
Anton Ketellapper
Roos Ploeg

Met medewerking van
Frederike Lems
Joyner Meelhuysen
Elise Mijderwijk
Leon Mijderwijk
Eva Mulder

Redactie
Maartje Smit

Vormgeving
Mirjam Lems, FC-creatief. www.fc-creatief.nl

ISBN 978-94-6376-544-2

Eerste druk © Copyright EduHint 2024

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm, hetzij elektronisch, mechanisch, door middel van fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van EduHint.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb. 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (Postbus 3060, 2130 KB) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art.16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

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.



INHOUD

WERKBOEK SERVICE EN SALES

Inleiding	4
Werkwijze	5
Vragenspelletjes	6
Wat weet jij van ...?	8
Groenten vergeten?	10
Wat moet ik aan?	12
Pakje pakken	14
Beterschap!	16
Deze graag!	18
Afgeprijsd!	20
Houdbaar tot ...	22
Tel je geld	24
Cash, pin of mobiel?	26
Katsjing!	28
Wat kost dat?	30
Klopt het wel?	32
Shoot!	34
Fashion flits	36
Limited Edition	38
Foutje bedankt!	41
Promoten maar!	44
Let's play!	46
Coole kerstgroet	48
Ruilen zonder huilen	50
Nog een fijne dag!	52
Cool specs	54
Terugblikken is vooruitkijken	58

BESTE LEERLING

Welkom bij PERSPECTIEF vmbo: Service en Sales! Vraag je je weleens af hoe het is om klanten te helpen met een glimlach, producten te presenteren met stijl of om slimme oplossingen te bedenken voor het online bereiken van een doelgroep? Dan zit je hier goed, want daar draait het om bij Service en Sales.

In dit boek leer je de vaardigheden die je nodig hebt bij Service en Sales en je ontdekt hoe je ze inzet bij het bouwen van jouw toekomst. Of je nu droomt van een baan in de winkel, horeca of klantenservice of misschien wel van een eigen winkel, dit boek geeft je een stevige basis.

De praktijkopdrachten in dit boek helpen je om de theorie beter te begrijpen en toe te passen in de echte wereld. Ontdek meer op het online leerplatform van PERSPECTIEF vmbo. Daar vind je niet alleen de theorie die je nodig hebt bij de praktijkopdrachten, maar ook theorievragen, opdrachten én hoofdstuktoetsen om je begrip van de leerstof te testen. En niet onbelangrijk, je vindt er de bijlagen die je nodig hebt bij de praktijkopdrachten.

Veel succes en vooral veel leerplezier met het verkennen van de wereld van Service en Sales!



In het lesmateriaal kom je deze pictogrammen tegen:

- ! → wijst je naar de theorie op het online leerplatform. De theorie moet je kennen om de praktijkopdrachten te kunnen doen.
- ? → vertelt je welke materialen en bijlagen je nodig hebt bij de praktijkopdrachten. Bijlagen vind je bij Bronnen bij de theorie op het online leerplatform.
- » → geeft aan waar je werkt en wat je gaat doen.
- ! → toont je stapsgewijs wat je precies moet doen.

Aan het einde van elke praktijkopdracht volgt een handige checklist die je invult om te checken of je alles hebt gedaan. Je docent vult de lijst ook in en geeft je complimenten en/of feedback.

Een praktijkopdracht te moeilijk? Geen probleem. Neem nog eens de theorie en de oefenvragen op het online leerplatform door en probeer het nog eens.

Om je nog beter op weg te helpen vind je in de map een boek met een methodewijzer, informatie over de vier bedrijven en de module ToekomstPerspectief die je helpt bij je loopbaanoriëntatie.

Dit betekenen de icoontjes aan het begin van een opdracht:

- Praktijkopdracht
- Verwijzing naar de theorie
- Werk alleen.
- Werk samen met een klasgenoot.
- Werk in een groep of met de hele klas.
- De opdracht is makkelijk.
- De opdracht is wat moeilijker.
- De opdracht is moeilijk.
- Zo lang doe je over de opdracht.

Vragenspelletjes



De opdracht

Voer een kort gesprek met een klant. Adviseer de klant op een vriendelijke manier over de producten.

- Wat moet je weten?**
- Volg eerst theorie Hoofdstuk 1 - Verkopen in de winkel (paragraaf 1 tot en met 4) en
 - Hoofdstuk 2 - Verkoopgesprek voeren (paragraaf 1 en 2) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.



- Wat heb je nodig?**
- uitgeprinte artikelinformatie van verschillende producten van Tabula
 - uitgeprinte rollenspelkaarten

- Wat ga je doen?**
- Je staat in de winkel. Je begroet klanten die binnenkomen. Een klant komt naar je toe met een vraag. Jij helpt de klant en voert het verkoopgesprek.



Stappenplan

- Maak deze opdracht in tweetallen.
- Gebruik de rollenspelkaarten 1 en 2.
- Kijk op de rollenspelkaarten over welke producten je vragen kunt stellen.
- Bekijk de artikelinformatie.
- Probeer zoveel mogelijk te onthouden van de artikelinformatie.
- Voor rollenspelkaart 1: bepaal wie klant en wie verkoper speelt.
- Voer het gesprek aan de hand van de kaart.
- Wissel van rol en pak rollenspelkaart 2 erbij.
- Voer het gesprek aan de hand van de kaart.
- Geef elkaar feedback op de gevoerde gesprekken.
- Gebruik nu rollenspelkaarten 3 en 4.
- Herhaal de stappen 3 tot en met 7.

CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Verkoper gespeeld?		
Klant gespeeld?		
Oogcontact met de klant gemaakt?		
Klant netjes begroet bij binnenkomst?		
Vraag van de klant beantwoord aan de hand van de artikelinformatie?		
Klant vriendelijk aangesproken?		
Feedback ontvangen?		
Feedback gegeven?		

Tops en tips van je docent:

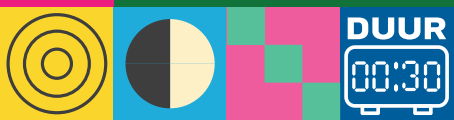


TOPS



TIPS

Groenten vergeten?



De opdracht

Voer een gesprek met een klant waarbij je probeert de omzet te verhogen. Adviseer de klant op een vriendelijke manier over de producten.

**Wat moet je weten?**

Volg eerst theorie Hoofdstuk 1 - Verkopen in de winkel (paragraaf 1 tot en met 4) en Hoofdstuk 2 - Verkoopgesprek voeren (paragraaf 1 tot en met 4) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.



**Wat heb je nodig?**

- uitgeprinte artikelinformatie over vergeten groenten
- drie uitgeprinte recepten met vergeten groenten
- uitgeprinte rollenspelkaart





Wat ga je doen?
Je bent aan het werk in de Groene Boon. Een klant komt naar je toe met een vraag. Je helpt de klant verder.



- Stappenplan**
1. Maak deze opdracht in tweetallen.
 2. Bepaal wie verkoper en wie klant speelt. Gebruik de artikelinformatie en de recepten.
 3. De klant krijgt drie recepten. Kies er één.
 4. De verkoper krijgt artikelinformatie over vergeten groenten. Bekijk de informatie en probeer zoveel mogelijk te onthouden. Dit duurt maximaal 10 minuten.
 5. Gebruik de rollenspelkaart.
 6. Voer het gesprek aan de hand van de kaart.
 7. Wissel van rol. De klant kiest een nieuw recept.
 8. Voer het gesprek aan de hand van de rollenspelkaart.
 9. Geef elkaar feedback op de gevoerde gesprekken.

CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Verkoper gespeeld?		
Klant gespeeld?		
Klant netjes begroet bij binnenkomst?		
Oogcontact met de klant gemaakt?		
Producten getoond aan de klant?		
Antwoord van de klant samengevat om de koopwens te achterhalen?		
Juiste artikelinformatie aan de klant gegeven?		
Producten met elkaar vergeleken om de vraag van de klant te beantwoorden?		
Feedback ontvangen?		
Feedback gegeven?		

Tops en tips van je docent:



The logo of the Dutch National Institute for Public Health and the Environment (RIVM) is displayed. It consists of a yellow square with a black target symbol, a blue square with a white circle divided into four quadrants, a green square, a pink square, and a blue square with the word 'DUUR' in white and a digital clock showing '00:40'.



Je rekent een artikel af met de klant en maakt de kassawerkplek in orde.



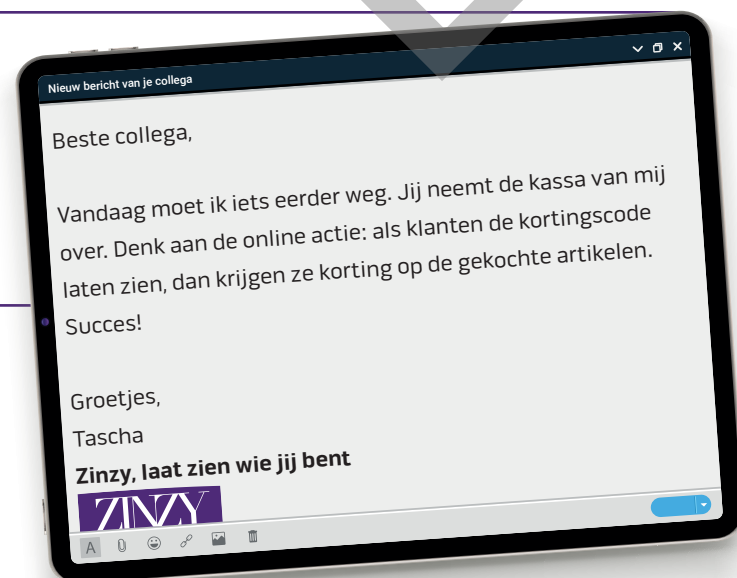
Volg eerst theorie Hoofdstuk 3 - Werken aan de kassa (paragraaf 1 tot en met 3) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.



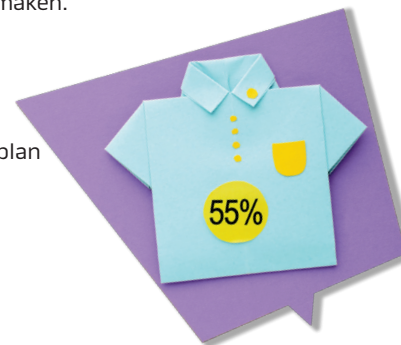
- gevulde kassa
- kledingstukken met prijslabels
- uitgeprinte stappenplannen Kassawerkplek in orde maken/Afrekenen/Wisselgeld teruggeven
- uitgeprinte kortingscodes



Wat ga je doen ?



1. Vraag aan je docent:
 - met wie je de opdracht moet doen
 - een gevulde kassa.Gebruik een aantal kledingstukken met prijslabels eraan.
2. Maak de kassawerkplek in orde. Gebruik het stappenplan om de kassawerkplek in orde te maken.
3. Een van jullie is klant, de ander staat achter de kassa.
4. De klant zoekt een kledingstuk en een accessoire uit en gebruikt de kortingscode.
De klant rekent contant af met bankbiljetten.
5. De verkoper rekent het artikel af. Gebruik het stappenplan Afrekenen en het stappenplan Wisselgeld teruggeven. Gebruik de juiste kortingspercentages die horen bij de artikelen van de klant.
6. Vul samen onderstaande checklist in voor de verkoper.
7. Wissel van rol en start weer bij stap 2.



CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Kassawerkplek in orde?		
Kassa aan en voldoende wisselgeld aanwezig?		
Klant vriendelijk begroet?		
Juiste artikelen aangeslagen op de kassa?		
Juiste kortingscode gebruikt?		
Stappen uit het stappenplan Wisselgeld teruggeven gevolgd?		
De artikelen meegegeven aan de klant?		
Netjes afscheid genomen van de klant?		

Tops en tips van je docent:



TOPS



TIP

Promoten maar!



De opdracht

Binnenkort verschijnt een nieuw spel. Tabula wil dit spel op de juiste manier promoten bij zijn klanten. Het spel heet Het raadsel van huis 13. Het is een spannend bordspel waarbij de spelers erachter moeten komen waarom huis 13 al jaren leegstaat en waarom de bewoners gevlucht zijn. Via een spannende race binnen het bordspel kunnen de spelers het grote raadsel oplossen. Jij als verkoper bij Tabula maakt een bericht voor social media en de website.

Wat moet je weten?

Volg eerst theorie Hoofdstuk 4 - Verkopen in de webshop (paragraaf 3) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.

Wat heb je nodig?

- device (bijvoorbeeld laptop) waarop je een presentatie kunt maken
- PowerPoint of een ander presentatieprogramma
- afbeelding van het spel



Wat ga je doen?

Ha collega,

Binnenkort komt het superspannende spel Het raadsel van huis 13 uit. Onze klanten willen graag meer weten over het spel.

Jij schrijft een bericht voor:

- de website van Tabula
- Instagram
- X (voorheen Twitter).

Je maakt in elk bericht reclame voor Het raadsel van huis 13. De tekst moet nieuwsgierig maken en overhalen om het spel te bestellen. Maak in ieder geval duidelijk wat voor soort spel het is en wat het doel van het spel is. Kies een pakkende slogan die terugkomt in alle drie de kanalen. Wees creatief!

Welk social media-kanaal denk jij dat het beste werkt?

Thanks!

Groet, Jayden



Houd je aan deze regels:

- de website van Tabula
- 60 - 80 woorden

Instagram

- Een pakkende afbeelding die past bij het onderwerp.
- Het onderschrift heeft een leuke tekst.
- Gebruik ook passende hashtags.

X

- 70 - 100 tekens



Stappenplan

1. Open PowerPoint of een ander presentatieprogramma.
2. Bedenk een creatieve slogan waarmee je elk bericht afsluit.
3. Schrijf een pakkend bericht bij de slogan voor de website en leg het spel kort en krachtig uit.
4. Maak het tekstje passend voor Instagram, gebruik de afbeelding van huis 13.
5. Maak het tekstje passend voor X.
6. Laat de berichten door een klasgenoot en de docent lezen en vraag om tips.
7. Verbeter jouw berichten als dat nodig is.
8. Geef antwoord op de vraag in de mail: Welk social media-kanaal denk jij dat het beste werkt en leg uit waarom je dat denkt.
9. Bewaar de PowerPoint in jouw online schoolomgeving.

CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Pakkende slogan bedacht?		
Bericht voor de website heeft tussen de 60 en 80 woorden?		
Kort en krachtig het doel van het spel uitgelegd?		
Tekst passend gemaakt voor Instagram en de foto gebruikt?		
Tekst passend gemaakt voor X?		
Vraag in de mail beantwoord?		
Alle drie de berichten opgeslagen in PowerPoint?		

Tops en tips van je docent:





De opdracht

Maak een informatieve productomschrijving van de twee producten. Gebruik de producten die je al eerder fotografeerde. Werk in tweetallen en controleer elkaars teksten. Zorg voor een foutloze productomschrijving voor de webshop.



Wat moet je weten?

Volg eerst theorie Hoofdstuk 4 - Verkopen in de webshop (paragraaf 2) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.



Let op: maak eerst de opdracht Shoot! Deze productfoto's heb je nodig om deze opdracht te kunnen maken.



Wat heb je nodig?

- (online) woordenboek
- al eerder gefotografeerde producten



Wat ga je doen?



*collega = klasgenoot



Stappenplan

1. Bepaal wie welk product beschrijft. Beantwoord daarna deze vragen:

1. Wat voor product is het en waarvoor gebruik je het?

2. Wat is de doelgroep van het product?

3. Wat is de USP van het product?

4. Wat zijn de belangrijkste kenmerken?

5. Wat zijn de specificaties van het product?

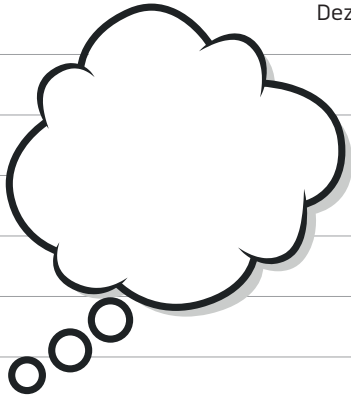
- Je hebt nu alle informatie verzameld. Maak hiervan een pakkende, overtuigende tekst.
Gebruik de checklist om zeker te weten dat je geen informatie mist.
- Beschrijf de productspecificaties. Kijk hiervoor op de verpakking.
- Laat je tekst controleren door je collega. Jij controleert ook een tekst van jouw collega.
- Wissel feedback uit met je collega.
- Pas de productomschrijving waar nodig aan.
- Mail de tekst naar Max* van Cool World. Geef in de mail op een nette manier aan wat je hem stuurt.
* Max = jouw docent

CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Alle belangrijke informatie vooraf verzameld?		
Naam van het product aan het begin van de omschrijving genoemd?		
Pakkende en overtuigende tekst geschreven?		
USP genoemd in de productomschrijving?		
Belangrijkste kenmerken genoemd in de productomschrijving?		
Specificaties van het product omschreven?		
Tekst laten controleren door een collega?		
Tekst gecontroleerd van een collega?		
Foutloze productomschrijvingen?		
Overtuigende tekst die de verkoop stimuleert?		
Nette mail gestuurd naar Max van Cool World?		

Tops en tips van je docent:



Deze pagina kun je gebruiken voor krabbels en hersenspinsels.





Eduhint



Kijk nog even op de volgende pagina's!



Terugblikken is vooruitkijken

Je hebt alle praktijkopdrachten gemaakt, tijd om terug te kijken!

Voordat je doorgaat naar een ander onderdeel is het goed om stil te staan bij alles wat je in deze module hebt gedaan. Zo krijg je steeds een beter beeld van wat je leuk vindt, waar je goed in bent en wat je nog wilt leren. Je leert jezelf steeds beter kennen!



top 3 praktijkopdrachten

Welke opdrachten waren jouw favoriet?

1

2

3

Wat vond je leuk aan deze opdrachten?

tops & tips

Van welke tops word je vooral blij?



Van welke tips leer je het meest?



kwaliteiten & werkwaarden

Bekijk nog eens jouw lijstje met kwaliteiten en werkwaarden uit hoofdstuk 2 van ToekomstPerspectief.

Welke kwaliteiten heb je geoefend? In welke praktijkopdracht kwam dit aan bod?

kwaliteit	praktijkopdracht

Welke werkwaarden heb je (her)ontdekt?

Waar ben je beter in geworden?

Waar ben je trots op?

Omcirkel het bedrijf dat je op dit moment het meest aanspreekt:



Wat trekt je aan in deze winkel?

Je hebt verschillende vaardigheden geoefend tijdens het maken van de praktijkopdrachten.

Kruis aan welk onderdeel je het leukst vindt:

- ☐ verkoopgesprek voeren
- ☐ werken aan de kassa
- ☐ verkopen in de webshop
- ☐ service bieden

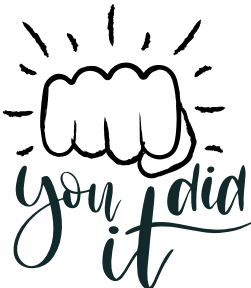
Waarom vind je dit het leukst? Geef een voorbeeld.

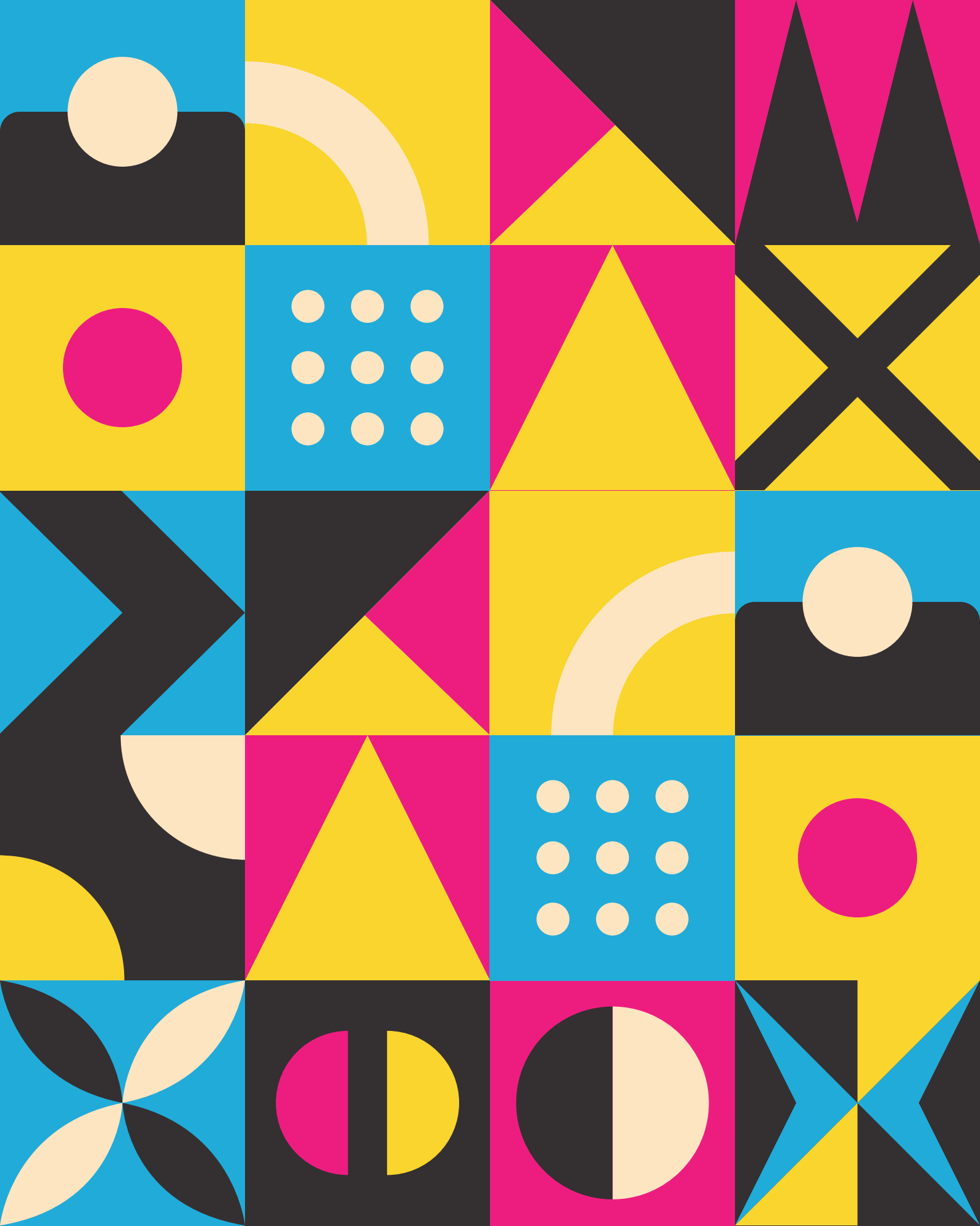
Je hebt verschillende vaardigheden geoefend tijdens het maken van de praktijkopdrachten.

Kruis aan welk onderdeel je het minst leuk vindt:

- ☐ verkoopgesprek voeren
- ☐ werken aan de kassa
- ☐ verkopen in de webshop
- ☐ service bieden

Waarom vind je dit het minst leuk? Geef een voorbeeld.





9 789463 765442