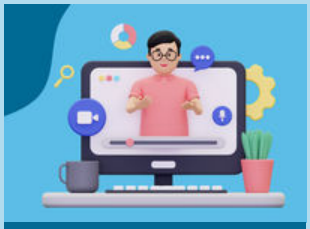

Praktijkinspiratie
vmbo e&o retail

SERVICE & SALES

VERKOOPGESPREK VOEREN

AUTEUR	Ingeborg Slabbekoorn
BRON	Centraal Schriftelijk Praktijk Examen
DOEL	Leerlingen leren een verkoopgesprek te voeren
TIJDSINVESTERING	1 les meerdere keren herhalen gedurende het jaar
OPDRACHT-OMSCHRIJVING	**Doel:** Leerlingen leren een verkoopgesprek te voeren **Eindproduct:** Een beoordeling van het rollenspel 'verkoopgesprek' (zie bijlage 1 op: https://kch.nl/beroepsgericht/verkoopgesprek-voeren/)
WERKWIJZE DOCENTEN	• Geef vooraf een theorieles over de inhoud en aanpak van verkoopgesprekken. • Maak een of meerdere casussen voor het rollenspel 'verkoopgesprek'. Zorgdaarbij voor goede informatie voor de leerling die de klant speelt: beschrijving klanttype, voor welk artikel komt de klant, waarom wil de klant dit artikel aanschaffen, wat zijn de twijfels van de klant. • Zorg voor een ruimte die als 'een winkel' gebruikt kan worden met artikelen/producten om te verkopen. Zorg voor genoeg plaats voor de observatoren. 1.Licht de werkwijze van het rollenspel toe en de rol van de observatoren. • Kies de rollen van verkoper en klant. Geef de rollenspelers voorbereidingstijd. Intussen kunnen de observatoren zich ook voorbereiden op de beoordelingspunten (zie bijlage 1). • Laat het verkoopgesprek uitvoeren, er bestaat de mogelijkheid tot een time-out als jij als docent nog bij wilt sturen.

SERVICE & SALES

VERKOOPGESPREK VOEREN

	• Laat de beoordelingslijst invullen door de observatoren. • Laat de leerling (verkoper) op het gesprek reflecteren aan de hand van de punten in de beoordelingslijst. • Bespreek het verkoopgesprek na met de rollenspelers en de observatoren. • Bespreek de beoordeling met je klas. Je kunt als docent van te voren kleine briefjes maken voor welk product de klant de winkel moet binnenstappen. Bijvoorbeeld de klant is op zoek naar een accessoire bij kleding voor een gala. Klassikaal: een andere mogelijkheid is om de leerling die de rol van de verkoper speelt, op de gang te laten staan en de klas bepaalt naar welk product de klant op zoek is. De bedoeling is dat de verkoper de technieken LSD (Luisteren-Samenvatten-Doorvragen) en ANNA (altijd navragen nooit aannemen) gebruikt om zo te komen tot het juiste product met daarbij een tevreden klant.
AANVULLENDE OPMERKINGEN / TIPS	De leerlingen hebben eerder theorielessen gehad waarin het verkoopgesprek centraal stond. Met uitleg over het verkoopgesprek, de technieken LSD en ANNA en een aantal klant- typen: de afstandelijke klant, de dominante klant en de sociale klant.

VERSIE: JANUARI 2025	https://kch.nl/beroepsgericht/verkoopgesprek-voeren/

SERVICE & SALES

VERKOOPGESPREK VOEREN

Eindtermen:

Service verlenen

- service voor, tijdens en na de verkoop herkennen en uitvoeren
- communicatieve en sociale vaardigheden toepassen

Verkoopwerkzaam-heden uitvoeren

- klanten benaderen
- klantenadvies geven op basis van artikelkennis
- een verkoopgesprek voeren
- decoratief inpakken

Afrekenhandelingen verrichten

- artikelen afrekenen
- kas opmaken
- omgaan met verschillende afreken- en betalingsvormen

Online verkopen goederen en diensten

- productpresentatie maken
- verkoopkanaal realiseren
- klanten werven en behouden
- wet- en regelgeving toepassen