



Polyvalent verkoper



Commercieel

Klantencontacten

Je leert hoe je op een klantvriendelijke manier klanten kan ontvangen en begroeten en afscheid van hen kan nemen. Wat zorgt ervoor dat een klant tevreden is? We leren hoe we goed advies kunnen geven aan onze klant door o.a. actief te luisteren. We ontdekken dat er verschillende klantentypes bestaan en dat ze elk op een verschillende manier moeten aangepakt worden. Je zal oefenen op het herkennen van deze types en het aanpassen van je verkoopgesprek aan elk type. Je leert hoe je de klant in het Frans en het Engels te woord kan staan. Je leert enkele basisuitdrukkingen om in een winkelomgeving te gebruiken.

60 LT

Conflicthantering en klachtenbehandeling

Je leert wat een klacht is en waarom een klacht eigenlijk een geschenk is voor een organisatie. Zowel mondeling als schriftelijk gaan we klachten behandelen. Hoe formuleer je een klachtenbrief en het antwoord op een klachtenbrief? Hoe pak je mondelinge en telefonische klachten aan? We oefenen dit via rollenspel. In het deel conflicthantering bekijken we hoe je best reageert in een conflictsituatie. Je gaat nadenken over wat jouw "rode knoppen" zijn (wat doet jou "ontploffen") en hoe zit dat bij de anderen? Welke vragen kan je stellen om de andere beter te begrijpen

40 LT

Kassier

In deze module leren we hoe je aan de kassa klantgericht moet werken. Je moet niet alleen snel de producten kunnen verwerken, maar ook de verschillende betalingsmogelijkheden op een efficiënte manier afwerken. Het toepassen van klantgetrouwheidssystemen en kortingen is hiervan een belangrijk onderdeel. Je moet ook een kassa kunnen (op)maken, opstarten en afsluiten. Het is verder van belang dat je de kassaomgeving inricht en onderhoudt. Verder bespreken wij ook een aantal ergonomische aspecten.

40 LT

Verkooptechnieken

Hier sla je productkennis op, leer je de technieken om je producten/diensten op een correcte manier te verkopen. Je ontdekt wat visual merchandising is! We gaan het hebben over AIDA, VOCATIO en sellogrammen. Als dat je allemaal nog vreemd is, geen nood! We leren stap voor stap de theorie en brengen dit onmiddellijk in de praktijk door veel, heel veel oefeningen... Dus trek je mooiste pak aan en bereid je voor op een boeiende cursus verkooptechnieken!

80 LT

Stage

Werkpleklerin voor een polyvalent verkoper

Tijdens je stage voer je werkzaamheden van een aanvuller, kassier en/of verkoper in een praktijksituatie uit. Je leert omgaan met een specifieke beroepscontext en bedrijfscultuur.

80 LT

Product en logistiek

Diefstalpreventie

In deze module leer je diverse technieken hanteren om diefstal te voorkomen. Je leert ook verdachte klanten detecteren en op een correcte manier ingrijpen.

40 LT

Productbehandeling

Je leert geleverde artikelen controleren, opslaan en/of uitstellen en desgevallend tegen diefstal beveiligen. We besteden ook aandacht aan de verschillende stappen van het administratief correct verwerken en opmaken van de inventaris. Orde, netheid en hygiëne op de werkvloer zijn ook belangrijk en hierover krijg je nuttige tips. Hef- en tiltechnieken om bepaalde producten te verplaatsen. Deze worden uitgebreid besproken in het onderdeel ergonomie. Tot slot is er milieuzorg waarbij we aandacht hebben voor de verwerking, beperking, sortering en opslag van het afval.

60 LT

Aanvuller

In deze module leer je niet enkel rekken aanvullen en onderhouden ook prijsaanduidingen controleren en klanten helpen met informatieve vragen. Visual merchandising, ergonomisch werken, veiligheidsvoorschriften... zijn enkele onderwerpen waar we dieper op ingaan.

40 LT

Organisatie van de distributie

Je maakt de structuur van de distributiesector en de verschillende settings waarin een verkoper kan tewerkgesteld worden. De arbeidsvoorwaarden zullen geen geheimen meer voor jou hebben.

20 LT

Dienst na verkoop

Je leert hoe de naverkoopcyclus werkt

- Wat als een product of dienst niet aan de wensen voldoet?
- Hoe zit de garantiewetgeving in elkaar?
- Waar heb je als consument recht op en welke dienst kan je als verkoper extra verlenen?
- Wat is een consumentenkrediet en wie heeft er recht op?

- diverse technieken hanteren om diefstal te voorkomen. Je leert ook hoe je verdachte klanten detecteren en hoe je op een correcte manier ingrijpt.

20 LT

E-verkoop

Je leert als verkoper optreden in een e-commerce context. We bekijken de voor- en nadelen van E-verkoop en zetten ook een eigen webwinkel op.

40 LT