



Entreeopleiding
Assistent
verkoop/retail



KD Ondernemend
gedrag



Entreeopleiding
Assistent logistiek



Verkoper



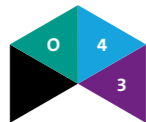
KD Oriëntatie op
ondernemerschap



Logistiek medewerker



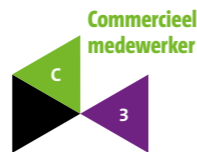
Verkoopsspecialist



KD Ondernemerschap
mbo



Logistiek teamleider



Commercieel
medewerker



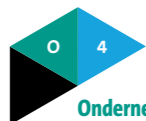
Eerste verkoper



Verkoopadviseur



Manager retail



Ondernemer retail



Logistiek supervisor



(Junior)-
accountmanager



Vakman-ondernemer

Docentenhandleiding

Entreeopleiding Assistent verkoop/retail



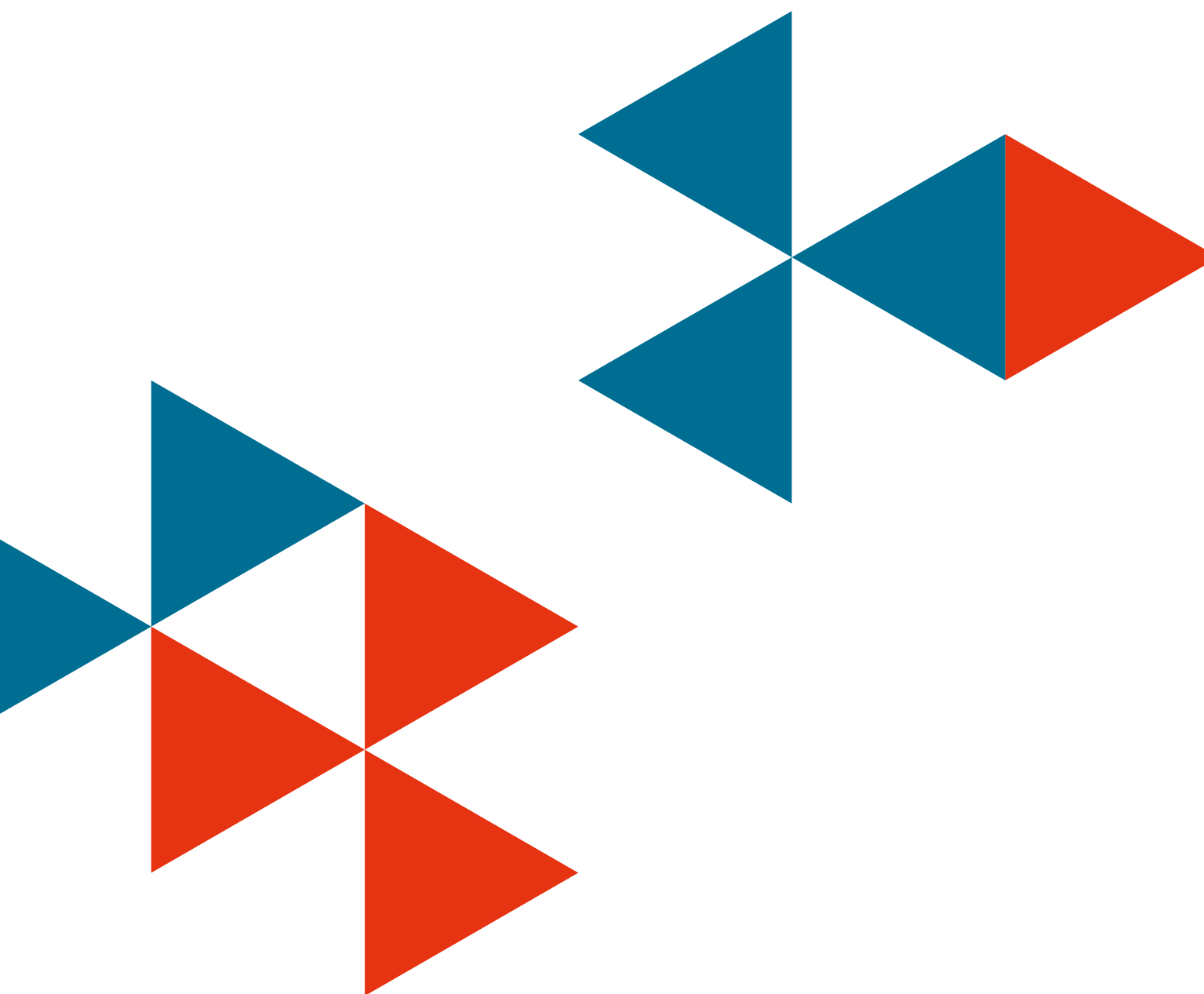
De Handelsroute ▶

Artikelnummer: USEHRE0078



Docentenhandleiding

Entreeopleiding Assistent verkoop/retail





Colofon

Uitgever

Elmer Smith

Vormgeving en infographics

Carien Franken Ontwerp | Visuele vertalingen

DTP en opmaak

Marjoleine van der Gref |
Marjoleine DTP & Vormgeving
Hugo de Jong | Ready Writer

Foto's

Kega beeldbank, Shutterstock, stock.xchng, YouTube

© Uitgeverij Sarphati BV 2015

Horaplantsoen 20 | 6717 LT Ede

Tel.: 0318 648 522

E-mail: info@uitgeverij-sarphati.nl

Ondanks alle inspanningen is het mogelijk dat niet alle copyrights van de in de uitgave opgenomen illustraties geregeld zijn. Degene die meent alsnog rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met de uitgever.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, namelijk elektronisch, mechanisch, door fotokopie, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Inleiding

Algemene informatie

6

Theorieboek **Werken in een arbeidsorganisatie**

10

1

Theorieboek **Goederen en producten**

14

2

Theorieboek **Verkoop en service**

24

3

Extra filmpjes

28

4

Bijlage

32

5



Inleiding

In deze handleiding vindt u aanvullende lessuggesties bij de boeken die samen de entreeopleiding assistent verkoop/retail vormen. U vindt algemene informatie met tips die bruikbaar zijn bij ieder boek en ieder hoofdstuk. Daarnaast zijn per boek aanvullingen te vinden. Soms betreft dit suggesties bij een opgave, soms extra opgaven.

Voor deze handleiding is input gebruikt van de volgende docenten: Naseem Allahi, Jessica van Beers, Margreet de Kraauw en Marijn Sies. Hartelijk dank voor jullie medewerking! Heeft u extra input voor deze handleiding? Wij ontvangen deze graag.



Algemene informatie

Docentenpagina's

Bij alle boeken is meer informatie te vinden op de docentenpagina's. Hier vindt u extra filmpjes, nieuws en extra opgaven. Bekijk de pagina's regelmatig voor nieuwe input en informatie. Heeft u zelf aanvullingen die u graag met collega-docenten op andere scholen wilt delen, dan kunt u deze altijd aandragen.

Filmpjes

Bij ieder hoofdstuk zijn filmpjes beschikbaar. Deze zijn niet opgenomen in het lesmateriaal omdat deze filmpjes mogelijk niet meer beschikbaar zijn. Gebeurt dat, dan wordt het filmpje plus de bijbehorende opdracht aangepast. Merk u dat een filmpje niet langer beschikbaar is? Laat het vooral weten – we zoeken dan een nieuw passend filmpje.

Achter in deze handleiding vindt u nog enkele extra filmpjes die u kunt gebruiken bij de verschillende hoofdstukken als u wat dieper op een onderwerp wilt ingaan.

Omgaan met begrippen

Om de begrippen verder bekend te maken bij de leerlingen kunt u elk van de leerlingen een aantal begrippen toewijzen. Over deze begrippen laat u de leerling meer informatie opzoeken. U kunt ze hierover een presentatie laten geven, een werkstuk laten schrijven of een collage laten maken. Dit kan individueel, maar ook in tweetallen of in groepjes. Wijst u meerdere begrippen aan een persoon of een groep toe, zorg er dan voor dat deze begrippen met elkaar samenhangen.

Leerlingen kunnen ook zelf een woordenlijst maken. Laat leerlingen vanaf het begin alle woorden die ze lastig vinden opschrijven en zelf een omschrijving geven. Dit kunnen woorden zijn die ook in de lijst met begrippen staan, maar uiteraard mogen het andere woorden zijn.

U kunt lastige begrippen ook met een woordweb verder verduidelijken. Noem het begrip en laat leerlingen hier woorden bij noemen die ze met het begrip associëren. Schrijf alle woorden op. Als hier andere begrippen bij zitten, kunt u ook daar weer een woordweb bij maken.

Samenvatten

U kunt leerlingen vragen om zelf na iedere paragraaf een samenvatting te maken. Ze oefenen hiermee hun schrijfvaardigheid en u kunt controleren of ze de essentie van de theorie begrijpen. Eventueel laat u ze ook een korte presentatie geven gebaseerd op de samenvatting, of u laat leerlingen de samenvatting voorlezen.

Vragen om voorbeelden uit de praktijk

Vraag leerlingen zo veel mogelijk om zelf voorbeelden mee te nemen uit de praktijk. Als ze zelf een artikel bestellen, kunnen ze bijvoorbeeld een pakbon krijgen bij de bestelling. Vraag om deze mee te nemen en bespreek de onderdelen die op de pakbonnen staan. Als ze zelf in een winkel producten zien die verkeerd in het schap staan, laat ze dan een foto maken of in ieder geval een aantekening. Komen ze in een winkel die heel rommelig is, laat ze dit dan noteren. Of komen ze in een winkel waar ze juist erg enthousiast over zijn, laat ze dan vertellen wat ze zo goed vinden aan die winkel.

Werken volgens Plan, Do, Control, Act (PDCA)

Belangrijk bij de werkzaamheden die de leerlingen in de praktijk gaan uitvoeren is dat ze weten dat er steeds sprake is van:

- ▶ Voorbereiden van het werk.
- ▶ Uitvoeren van het werk.
- ▶ Afronden van het werk.
- ▶ Evalueren van het werk.
- ▶ Bijstellen van het werk (waar nodig).

Bij de casusopdrachten aan het begin van ieder hoofdstuk proberen we leerlingen hiervan bewust te maken. Zo weten ze als ze beginnen aan de BPV welke taken er horen bij iedere fase van het werk.

Theorietoetsen

Binnen de entreeopleiding is er geen sprake van een verplichte theorietoets. Wilt u toch een toets afnemen? U vindt toetsen per boek op de docentenpagina's.

Verskillende vragen en opdrachten

In de leerstof vindt u verschillende soorten vragen en opdrachten. Een korte toelichting.

Openingsopdracht

Ieder hoofdstuk begint met een openingsopdracht. Deze is soms opgesteld in de beroepspraktijk, soms juist helemaal niet. Aan de hand van deze opdracht maken de leerlingen alvast kennis met de begrippen en werkzaamheden waar ze in het hoofdstuk meer over leren. Ze zien ook dat ze in hun dagelijks leven al met bepaalde zaken te maken hebben.

Vragen bij filmpje

Na de openingsopdracht volgt een filmpje met daarbij een aantal vragen. Bekijk het filmpje zo vaak als nodig is. Laat leerlingen ook na bestudering van het hoofdstuk het filmpje nog eens bekijken. Vallen er andere dingen op aan het filmpje dan voorafgaand aan het hoofdstuk? De vragen zijn in principe algemeen gesteld – mocht het filmpje dan niet langer beschikbaar zijn, dan kan een ander filmpje ingezet worden. Uiteraard is het mogelijk zelf specifiekere vragen te stellen aan de leerling.

Open vragen aan het einde van het hoofdstuk

Na ieder hoofdstuk zijn open vragen opgenomen, enerzijds bedoeld om de kennis van de theorie te toetsen en anderzijds om met de theorie aan de slag te gaan. In het hoofdstuk is aangegeven wanneer de open vragen gemaakt kunnen worden. De vragen later maken is uiteraard altijd mogelijk.

Meerkeuzevragen aan het einde van het hoofdstuk

Op de docentenpagina's zijn bij de meeste hoofdstukken meerkeuzevragen te vinden. Dit zijn kennisvragen – ze kunnen gemaakt worden als het hele hoofdstuk bestudeerd is.

Schoolopdrachten

In de schoolopdrachten gaan leerlingen met de theorie aan de slag. Voor deze opdrachten is het niet nodig dat de leerlingen al een stageplek hebben. Hebben ze die al wel, overweeg dan om de opdrachten deels daar uit te laten voeren. Per schoolopdracht zijn suggesties opgenomen voor het uitvoeren van de opdracht. Bij de schoolopdrachten is aangegeven bij welk hoofdstuk deze horen. Idealiter voert u de schoolopdrachten uit als het hele hoofdstuk bestudeerd is. De leerling kan dan de theorie van het hele hoofdstuk gebruiken. Bij de informatie over de schoolopdrachten is aangegeven of u de opdracht eventueel eerder al kunt laten maken.

Praktijkopdrachten

De praktijkopdrachten zijn bedoeld voor tijdens de beroepspraktijkvormingsperiode. Leerlingen werken situaties uit die ze in de praktijk hebben gezien. Ze beschrijven hoe de zaken op hun stageplek verlopen.

Laat leerlingen zelf een planning maken voor de praktijkopdrachten, in overleg met hun stageplek.



Theorieboek

Werken in een arbeidsorganisatie

Ter inleiding op het boek

Het boek *Werken in een arbeidsorganisatie* is algemeen opgezet. U kunt het dus gebruiken voor alle assistent-opleidingen, niet alleen voor assistent verkoop/retail. Hier is bewust voor gekozen – u kunt verschillende klassen combineren en leerlingen kunnen eventueel nog overstappen naar een andere assistent-opleiding. Bovendien beslaat deze theorie dat deel van het kwalificatiedossier dat voor alle opleidingen gelijk is. Mogelijk zal in de toekomst besloten worden om voor dit basisdeel ook een generiek (theorie-) examen af te nemen, bij deze methode is daar al rekening mee gehouden.

Wilt u meteen de link leggen naar het werken in de detailhandel? Behandel dan naast dit boek ook hoofdstuk 1 van het boek *Goederen en producten*. Daarin vindt u informatie over de verschillende functies binnen de detailhandel.

Hoofdstuk 1

Openingsopdracht

Ter inspiratie kunt u leerlingen eerst het filmpje laten zien over de 17-jarige Marjolein, die haar eigen winkel heeft geopend in Nuenen: www.use.li/ED/780. Overweeg of u iedere leerling een presentatie wilt laten houden over het ideale zelf te starten bedrijf waarin de deelopgaven allemaal verwerkt zijn. Bij de volgende hoofdstukken kunt u er steeds voor kiezen om ook het eigen bedrijf van de leerling er weer bij te betrekken.

Als leerlingen al een stageplek hebben, kunt u ook de vergelijking maken met de stage. Waarin zitten overeenkomsten tussen het beschreven te starten bedrijf en de stageplek? Waar zitten de verschillen?

Extra filmpje: De smurfen

Op de docentenpagina vindt u een filmpje over de smurfen. Dit kunt u gebruiken bij de volgende opdracht. Bekijk het volgende filmpje met de leerlingen: www.use.li/ED/522.

Bij de smurfen heeft elke smurf zijn eigen talent en daarmee ook zijn eigen taak. Zo heb je Koksmurf, hij is de kok van het smurfendorp. Een andere smurf is Lolsmurf, hij maakt de hele tijd grappen. Grote smurf is de leider van alle smurfen. In het Smurfendorp is het dus heel duidelijk wie welke taak heeft.

Als leerlingen al stage lopen of een bijbaantje hebben:

- ▶ Hoe is dit bij jou in de winkel/het bedrijf?
- ▶ Heeft iedereen een eigen taak?
- ▶ Zijn er verschillende functies?

Als leerlingen nog geen stage lopen of bijbaantjes hebben:

- ▶ Hoe denk je dat dit in de winkel gaat? Heeft iedereen dezelfde taken?
- ▶ Ken je verschillende functies in de winkel?

Online en offline winkelen

Vraag of leerlingen hier zelf ervaring mee hebben:

- ▶ Hoe vaak kopen ze online?
- ▶ Gaat dat altijd goed?
- ▶ Als ze niet online kopen: waarom dan niet?
- ▶ Wat kopen ze juist wel en wat juist niet online?
- ▶ Denken ze dat ze in de toekomst meer of minder online gaan kopen?

Welke gevolgen zien ze van online winkelen? Denk bijvoorbeeld aan de invloed hiervan op wat een offline bedrijf voor voorraad moet hebben. Of wat er gebeurt als veel mensen een product dat ze online kopen komen terugbrengen in de winkel.

Bedrijfskolom

Door het bespreken van de bedrijfskolom geeft u leerlingen een beeld van de weg die producten afleggen voor ze in de winkel liggen. Bekijk hier ook eens een filmpje over. U vindt een aantal filmpjes in de bijlage bij deze handleiding.

Hoofdstuk 2

Ter inleiding op het hoofdstuk

In dit hoofdstuk draait het in het algemeen om het voorbereiden op het werk, het uitvoeren van het werk en het afronden van het werk. Specifieke taken bij de verschillende werkzaamheden komen in de boeken Goederen en producten en Verkoop en service aan bod.

Voorbereiden

Als veel van de leerlingen een stageplek of een bijbaan hebben, vraag dan hoe zij een werkdag voorbereiden:

- ▶ Hoe laat beginnen ze met werken? Hoe laat vertrekken ze dan van huis?
Welke voorbereiding doen ze thuis?
- ▶ Is er speciale werkkleding? Ligt deze dan thuis of in het bedrijf?

Uitvoeren

Bespreek in hoeverre leerlingen al ervaring hebben met het uitvoeren van werkzaamheden:

- ▶ Werken ze liever alleen of liever samen met een (ervaren) collega?
- ▶ Wanneer stellen ze vragen?
- ▶ Welke werkzaamheden vinden ze leuk, welke juist niet en waarom is dat zo?
- ▶ Wat gaat goed en waar zien ze zelf nog mogelijkheden voor verbetering?

Werkoverleg

Bespreek met de leerlingen of zij zelf al eens een overleg hebben meegemaakt – dit kan een werkoverleg zijn, maar bijvoorbeeld ook een vergadering van de sportclub of een vereniging waar ze lid van zijn. Vraag of daar ook gewerkt wordt met een agenda, notulen en/of een actielijst. Wat zijn de ervaringen? Wat werkt goed en wat werkt niet goed? Hebben ze wel eens een overleg meegemaakt dat erg uitliep door het ontbreken van een goede agenda?

Afronden

Bij het afronden van de werkzaamheden hoort ook het nadenken over wat goed is gegaan en wat een volgende keer beter kan. Bespreek met de leerlingen in hoeverre ze dit ook doen. Zien ze hier voor zichzelf een aandachtspunt in? Hoe kunnen ze dit in hun dagelijks leven al oefenen?

Hoofdstuk 3

Arbo

Leerlingen zullen in de praktijk regelmatig zwaar moeten tillen, duwen en trekken. Wilt u hier meer aandacht aan besteden, bijvoorbeeld omdat u merkt dat leerlingen tijdens de stage (te) zwaar werk moeten verrichten, dan kunt u meer informatie over de arbo-richtlijnen vinden op www.arboportaal.nl. Specifieke informatie over fysieke belasting vindt u hier: www.arboportaal.nl/onderwerpen/themas/fysieke-belasting.

Bespreek in dit kader ook waar leerlingen terecht kunnen met eventuele klachten of problemen rondom zwaar werk.

Milieu

Vraag leerlingen ook hoe ze hier thuis mee omgaan. Scheiden ze bijvoorbeeld afval? Waarom wel of niet? Waarom zouden ze het bij bedrijven wel of niet doen? Zijn er leerlingen die hier tijdens hun bijbaan of stage al mee te maken hebben gehad?

Leerlingen zijn vermoedelijk wel bekend met het inzamelen van papier en glas, besteed eventueel ook aandacht aan het apart inzamelen van plastic. Meer informatie hierover vindt u op de site Plastic Heroes: www.plasticheroes.nl.



Theorieboek

Goederen en producten

Hoofdstuk 1

Ter inleiding op het hoofdstuk

In dit hoofdstuk wordt de link gelegd naar het werken in de detailhandel. In het boek 'Werken in een arbeidsorganisatie' wordt algemene informatie over bedrijven gegeven en over het werken als assistent in een bedrijf. In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke functies er zijn in de detailhandel.

Belangrijk bij dit hoofdstuk is om aan te geven dat de functies niet overal dezelfde naam hebben. Belangrijke bronnen bij dit hoofdstuk zijn de websites met informatie over werken bij de verschillende bedrijven binnen de detailhandel.

Ook als leerlingen niet bij een van die bedrijven gaan werken, krijgen ze door het lezen van de teksten en het bekijken van de filmpjes een goed beeld van de werkzaamheden. Bekijk eventueel ook de pagina's van grote bedrijven binnen de detailhandel; zij hebben vaak aparte pagina's met informatie over werken, soms ook op YouTube:

- ▶ Kanaal werken bij Albert Heijn heeft filmpjes over veel mogelijke vacatures waarin ook kort wordt uitgelegd wat de functies inhouden: www.use.li/ED/826.
- ▶ Jumbo heeft geen apart kanaal werken bij Jumbo, maar heeft wel verschillende filmpjes hierover: www.use.li/ED/827.
- ▶ Lidl heeft ook geen apart kanaal werken bij Lidl, maar wel verschillende filmpjes daarover: www.use.li/ED/828.
- ▶ Het kanaal van KCH op YouTube: www.use.li/ED/829.

Openingsopdracht

Voor u begint aan de openingsopdracht, kunt u met de leerlingen de volgende extra opdracht maken.

Bekijk de volgende twee filmpjes:

www.use.li/ED/830

www.use.li/ED/831

- 1** Je hebt zes verschillende winkels gezien in deze twee filmpjes. Vul nu de tabel in. Weet je het niet meer, kijk de filmpjes dan nog een keer.

Naam winkel:	Hier verkopen ze:	Functie:	Leuk aan dit werk:
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

- 2** Bespreek de antwoorden in een groep van vier leerlingen. Hebben jullie allemaal dezelfde antwoorden?

- 3** In de filmpjes heb je gehoord welke eigenschappen je nodig hebt om in de winkel te werken. Welke eigenschap vind jij het belangrijkste? Leg ook uit waarom.

- 4** In welke winkel zou jij het liefst werken? Geef twee redenen waarom je daar wilt werken.

Hoofdstuk 2

Ter inleiding op het hoofdstuk

Start met de volgende situatie. Hiermee wordt het risico van ‘nee’ verkopen uitgelegd en het belang van artikelen op voorraad hebben.

Start met vragen of leerlingen allemaal weten wat een ‘limited edition’ is. Als één of meer leerlingen dit niet weten, laat een andere leerling het begrip dan uitleggen. Vraag ook naar voorbeelden van artikelen waar ze een limited edition van kennen. Denk hierbij aan:

- ▶ Limited edition van sportartikelen rondom een groot sportevenement. Bijvoorbeeld een speciale voetbal of speciale sportschoenen bij het WK voetbal.
- ▶ Fabrikanten die om de zoveel tijd met een tijdelijk product op de markt komen. Bijvoorbeeld het ‘toetje van de maand’ van Mona, tijdelijke smaken chocolade van Lindt of de witte Twix.

Bespreek daarna het volgende voorbeeld:

Hilgo is al maanden aan het sparen voor een nieuw paar schoenen. Hij heeft een heel speciaal paar op het oog: een limited edition van All Star. Bijzondere gypsen met sterren erop. De schoenen zijn maar een paar maanden verkrijgbaar. Maar Hilgo heeft zijn hele salaris opgespaard en nu is het zover. Hij heeft genoeg geld om de schoenen te kopen. Samen met zijn vrienden gaat hij naar een winkel in de stad waar hij de schoenen al eens heeft gepast. Maar dan vertelt de verkoper dat de schoenen er niet meer in zijn maat zijn. ‘Maar’, zegt de verkoper, ‘we hebben wel een ander paar.’ Maar Hilgo heeft gespaard voor de limited edition – niet voor het andere paar. En hij wil de schoenen eigenlijk vanavond aan, naar een verjaardagsfeest.

- ▶ Stel de leerlingen de vraag: stel je voor dat jij Hilgo bent – wat zou je doen? Kies je voor het andere paar, vraag je of de schoenen besteld kunnen worden (maar dan kun je ze niet vanavond aan) of ga je naar een andere winkel. Laat de leerling het antwoord motiveren.
- ▶ Vraag of leerlingen zelf wel eens voor iets gespaard hebben. Hebben ze ook meegemaakt dat ze naar de winkel gingen om het artikel te kopen en dat het er niet was?
- ▶ Vraag de leerlingen wat zij zouden doen als ze in de schoenen van de verkoper stonden.

Derving

Bij het begrip derving kunt u terugkomen op de casus van Hilgo.

... Voor Hilgo naar de winkel gaat, belt hij eerst. Hij vraagt aan de verkoper of de schoenen in zijn maat nog op voorraad zijn. De verkoper kijkt in de administratie en zegt 'ja hoor, we hebben nog twee paar staan. Als je vandaag nog komt, moet het goed gaan.' Als Hilgo bij de winkel komt, vraagt hij naar de schoenen. Hij vertelt dat hij eerder heeft gebeld en dat er twee paar zouden zijn. De verkoper zegt dat hij geluk heeft – hij heeft die dag al een paar verkocht. Hilgo krijgt dus het laatste paar. De verkoper verdwijnt in het magazijn. Pas 15 minuten later komt hij terug. Hij kijkt niet blij. De verkoper zegt tegen Hilgo 'Het spijt me, maar de schoenen zijn er niet. Er zat een paar schoenen in een andere maat in de doos. Het spijt me heel erg.' 'Maar hoe kan dit dan gebeuren?', vraagt Hilgo.

Besprek met leerlingen wat hier mogelijk mis kan zijn gegaan – nog zonder het begrip derving te noemen. Mogelijkheden zijn:

- ▶ Er is door de leverancier een verkeerd paar geleverd.
- ▶ Iemand heeft de schoenen in een verkeerde doos teruggezet/de schoenen staan op een andere plaats in het magazijn.
- ▶ De schoenen zijn gestolen.
- ▶ De administratie is niet goed bijgewerkt.

Vraag ook of leerlingen dit zelf wel eens mee hebben gemaakt. Als klant, maar ook tijdens de stage.

Extra opgaven derving

Opgave 19 gaat over derving. Merkt u dat leerlingen hier moeite mee hebben, bespreek dan ook de volgende situaties. Leerlingen moeten steeds aangeven:

- ▶ Is het bekende of onbekende derving?
- ▶ Is het criminele of niet-criminele derving

- 1** Een medewerker bouwt van potten appelmoes een toren in de winkel. Hij wit nog een pot erbij zetten, maar de toren valt om. Alle 150 potten appelmoes vallen kapot.

- 2** Een klant plakt een actiesticker van een artikel op een artikel dat niet afgeprijsd is.

- 3** Een caissière merkt niet dat zij een artikel niet goed over de scanner heeft gehaald.

- 4** Een klant zet zijn spullen op de band. Hij vergeet de jam op de band te zetten.

- 5** Een klant pakt € 50,00 uit de kassa-lade als de caissière even niet kijkt.

- 6** Een klant geeft een briefje van € 10,00. De caissière bergt het geld op. Dan geeft ze het wisselgeld. De klant liegt en zegt dat hij € 20,00 heeft gegeven. De caissière gelooft de klant.

- 7** Een caissière vergeet een foutbon te maken.

- 8** Een klant moet € 3,50 betalen. Hij geeft € 5,00. De caissière vergist zich en geeft € 6,50 terug in plaats van € 1,50. Ze dacht dat de klant met € 10,00 had betaald.

9 Een klant heeft vijf flessen cola in zijn winkelwagen. Hij zet één fles op de band en vergeet te zeggen dat hij er vijf heeft. De caissière rekent één fles cola af.

10 Een caissière heeft haar moeder aan de kassa. De moeder moet vier pakken koffie betalen. De caissière zegt tegen haar dat ze er maar drie hoeft te betalen, maar dat tegen niemand moet zeggen.

In de schoolopdrachten gaan leerlingen ook zelf aan de slag met het bedenken van situaties waar sprake is van derving.



Hoofdstuk 3

Aanvullen, fifo en spiegelen

Bespreek met leerlingen de volgende situatie:

Je bent in de supermarkt. Je ziet dat een andere klant een melkpak uit de koeling haalt. Ze kijkt ernaar. Dan pakt ze een ander pak, verder uit de koeling. Het eerste pak zet ze terug.

- ▶ Bespreek waarom iemand dit zou doen (het andere pak is langer houdbaar).
- ▶ Bespreek ook wat de gevolgen hiervan kunnen zijn voor de supermarkt (het oudere pak komt achteraan te staan, gaat misschien over de datum, kost de supermarkt geld).

Bespreek daarna de volgende situatie:

Je loopt stage in de supermarkt. Je moet de yoghurt nog aanvullen. Je bent in tijdnood. Het is al kwart voor acht. Om acht uur gaat de winkel dicht. Je hebt met je vrienden afgesproken dat jullie naar de film gaan. Om vijf over acht staan ze voor de winkel om je op te halen. Je ziet dat het schap rommelig is. De pakken staan door elkaar. Oude pakken staan nu achteraan, nieuwe pakken staan vooraan. Morgen is het zaterdag. Je weet dat het schap dan toch leeg gaat. Je weet ook dat je eigenlijk fifo moet bijvullen. Maar als je dat doet, ben je niet om acht uur klaar. Wat doe je?

Bespreek waarom de leerling ook in dit geval toch fifo moet bijvullen en goed moet spiegelen.

Extra opdracht aanvullen, spiegelen en fifo

Een extra opdracht die u met leerlingen kunt doen is oefenen met aanvullen, spiegelen en artikelen fifo neerzetten. Idealiter beschikt u over een praktijklokaal, dat deels als winkel is ingericht. Is dat niet het geval, zorg dan dat u in ieder geval de volgende artikelen heeft:

- ▶ *Verschillende lege verpakkingen van etenswaren.*
Er zijn steeds meerdere verpakkingen van een artikel nodig – anders kunnen ze niet op de juiste datumvolgorde gezet worden. Vraag leerlingen hierbij om hulp – als ze allemaal lege verpakkingen verzamelen heeft u snel voldoende materialen.
- ▶ *Een schap.*
Dit kan een rek zijn, een plank in een kast of een tafel. Er moet voldoende plaats zijn om de verschillende verpakkingen neer te zetten.

Als dit er niet is en het lukt niet om met hulp van de leerlingen voldoende verpakkingen te verzamelen, dan kunt u kijken of de leerlingen bijvoorbeeld in de kantine de voorraad fifo kunnen neerzetten.

Zorg ervoor dat een deel van de artikelen al is neergezet; wel per artikel gesorteerd, maar niet netjes op een rij en ook niet netjes op volgorde van houdbaarheid. De fifo-opdracht vindt u op de docenten pagina.

Hoofdstuk 4

Ter inleiding op het hoofdstuk

Schoonmaken en opruimen zal voor de meeste leerlingen niet iets zijn dat ze graag doen. Waarschijnlijk vinden ze ook dat er misbruik van hen wordt gemaakt, als ze tijdens de BPV moeten schoonmaken.

- ▶ Vraag leerlingen naar hun mening. Hoe denken ze over schoonmaken? Moeten ze zelf thuis schoonmaken en hun eigen kamer opruimen? Of als ze niet meer thuis wonen: hoe vaak maken ze schoon? Wat vinden ze hiervan?
- ▶ Vraag waarom ze denken dat het schoonmaken en opruimen van de winkel belangrijk is. Vraag naar de ervaringen tijdens de stage bij de leerlingen die al stage lopen. Wie helpen er allemaal bij het schoonmaken en opruimen?
- ▶ Om leerlingen bekend te maken met schoonmaken kunnen ze verantwoordelijk gemaakt worden voor het schoonhouden van bepaalde ruimtes binnen de school. Er kan bijvoorbeeld afgesproken worden dat ze een bepaalde periode meehelpen bij het schoonhouden van de docentenkamer, de kantine, een (praktijk)lokaal of de toiletten. Dit bereidt ze voor op het schoonmaken tijdens de stage en ze leren ook hoe het schoonmaken werkt.

Tijdstip van schoonmaken

Idealiter gebeurt het schoonmaken voor de winkel open gaat of na sluitingstijd. Dit zal niet meer in iedere winkel mogelijk zijn. Personeel eerder laten komen of langer laten blijven kost immers geld. Bespreek met leerlingen waar ze op moeten letten als ze tijdens de openingstijden van de winkel schoonmaken of opruimen. Ook dan gaat de klant altijd voor.

Bespreek ook het belang van snel ingrijpen als er iets kapot valt in de winkel, dus ook tijdens de openingstijden van de winkel. Gebruik het volgende voorbeeld:

Er valt een fles ketchup kapot. De meeste ketchup ligt op één plek, maar er liggen verschillende spetters verspreid over het hele gangpad. Klanten kunnen de ketchup dus niet vermijden. Ze lopen erdoorheen, maar ze rijden er ook met hun winkelwagen doorheen. De ketchup wordt zo verspreid over de hele winkel. Ruim je dit meteen op, dan voorkom je dus dat je de hele winkelvloer moet schoonmaken. Je bespaart jezelf dus werk. Maar je moet het ook doen omdat klanten niet graag winkelen in een vieze winkel. Ruim je de rommel snel op, dan maakt dit een goede indruk op klanten.

Wat in het ergste geval ook kan gebeuren is dat iemand uitglijdt over de ketchup. Dat is in ieder geval vervelend, maar een klant kan ook een arm of een been breken bij de val.

Vraag of leerlingen zelf ervaring hebben met een winkel waar ze iets gingen kopen en waar het rommelig of vies was. Zouden ze teruggaan naar die winkel?

Veilig schoonmaken

Net als bij de begrippen kan ook met de pictogrammen van de gevaarlijke stoffen een memoryspel gespeeld worden. Op het ene kaartje staat het pictogram, op het andere de omschrijving ervan.

Neem eventueel ook verschillende schoonmaakmiddelen mee, vraag leerlingen om zelf iets mee te nemen of om foto's te maken van schoonmaakmiddelen die ze tegenkomen (thuis, op stage, tijdens een bijbaan). Laat zien welke pictogrammen er op de verschillende schoonmaakmiddelen staan.

...

2



Theorieboek

Verkoop en service

Hoofdstuk 1

Ter inleiding op het hoofdstuk

Openingsopdracht

U kunt ervoor kiezen om de leerlingen de tabel als werkblad te geven – zie hier voor de bijlage bij de handleiding. Op die manier biedt u ze wat meer structuur bij het uitwerken.

Vraag leerlingen vooral ook naar een verklaring voor het verschil tussen de ingeschatte tijd en de benodigde tijd. Waar ging het mis met het inschatten? Waar hebben ze zich op verkeken? Hier oefenen de leerlingen met tijdsplanning.

Hoofdstuk 2

Ter inleiding op het hoofdstuk

Dit hoofdstuk gaat over de omgang met klanten. Dit is een onderwerp dat niet uitsluitend uit een boek te leren is, de leerling zal dit vooral in de praktijk moeten ervaren. De basis ligt wel in de theorie – door de verschillende klanttypes te leren herkennen, weet een leerling beter wat hij in de praktijk kan doen om een klant goed te helpen. Maar dit zal ook vooral een kwestie zijn van veel observeren en veel klantcontact.

Dit hoofdstuk leent zich goed voor rollenspellen. Veel leerlingen zullen dit spannend vinden. Belangrijk bij de rollenspellen is om te zorgen voor een gevoel van veiligheid, een omgeving waarin de leerling niet bang is om te acteren. Een tip hierbij: spreekt niet van een rollenspel, maar van een oefening. Dit maakt het iets laagdrempeliger voor de leerling.

Openingsopdracht

Als de leerlingen de opdracht helemaal hebben afgerond, bespreek dan nog de volgende twee vragen met ze:

- 1** Welke winkel biedt meer service: Sportmarkt of De Hardloper? Geef ook een reden waarom je dat vindt.
- 2** Bedenk twee redenen waarom Els vaker naar De Hardloper zal gaan. Antwoorden kunnen zijn: betere service, klantvriendelijkheid, maatwerk oftewel deskundige hulp.

Hospitality

Hospitality of gastvrijheid is in steeds meer winkels een belangrijk punt. Meer achtergrondinformatie kunt u lezen op deze website:

www.gastvrijheidinbedrijf.nl/inspiratie/theorie.

Bekijk ook het volgende filmpje met de leerlingen: www.use.li/ED/832
Wat zegt dit over hospitality?

Bespreek met leerlingen hoe in de volgende winkels/situaties de klant toch als gast behandeld kan worden:

- ▶ Klant komt bij Albert Heijn om producten op te halen bij het pick up point. Hiervoor hoeft de klant zijn auto niet uit en omdat hij producten voor een bedrijf ophaalt, hoeft hij ook niet te betalen. Er wordt een rekening naar het bedrijf gestuurd.
- ▶ Klant komt bij Ikea, loopt direct naar het magazijn en pakt daar zelf producten uit de stellingkasten. Dan loopt de klant door naar de zelfscankassa.
- ▶ Klant bestelt in een webwinkel een nieuwe outfit. Deze wordt via DHL thuisbezorgd.

Oefen met de leerlingen in het ontvangen van klanten in verschillende soorten winkels. Dit kan goed in de vorm van rollenspellen. Mogelijk is er op school een praktijklokaal, dan is het prettig om daar de oefeningen te doen.

Bij opgave 1 is tevens een filmpje opgenomen dat gaat over hoe winkel Coolblue omgaat met hospitality, ze gaan daar erg ver in. 'Alles voor een glimlach', noemen ze dit zelf. Overweeg of u dit filmpje alvast laat zien voor u het onderwerp bespreekt. U vindt het filmpje op de docentenpagina.

Artikelen inpakken

U kunt met de leerlingen het volgende filmpje bekijken, waarin wordt uitgelegd hoe je iets inpakt: www.use.li/ED/833

Oefen eventueel ook met de leerlingen hoe ze iets moeten inpakken. Daar heeft u weinig voor nodig:

- ▶ Kleine voorwerpen – leerlingen kunnen iets uit hun tas gebruiken. Voorwaarde is dat het voorwerp in te pakken is in een A4'tje.
- ▶ A4'tjes, gewoon wit.
- ▶ Plakband
- ▶ Schaar

Laat de leerlingen de voorwerpen inpakken. Ze doen ervaring op met het inpakken, maar ook met het inschatten wat wel en niet in een A4'tje ingepakt kan worden.

Eventueel kunt u leerlingen ook vragen inpakpapier mee te nemen, of zorg er zelf voor dat dit beschikbaar is. Bij bijvoorbeeld Action en Xenos is dit voor een klein bedrag verkrijgbaar.

Verskillende soorten klanten

Ter introductie kunnen de volgende onderwerpen al besproken worden:

- ▶ Laat leerlingen nagaan wat voor soort klant ze zelf eigenlijk zijn in de dagelijkse praktijk.
- ▶ Stellen ze zelf hoge eisen aan de verkoper, of gaan ze het liefst hun eigen gang in de winkel?
- ▶ Hebben ze al ervaring met lastige of juist leuke klanten opgedaan tijdens de stage?
- ▶ Wat voor verschillende soorten klanten kunnen ze al noemen?

Klachten

De leerlingen zullen als assistent niet zelf klachten oplossen in de meeste sta-gebedrijven. Maar een leerling kan wel te maken krijgen met een klant die boos binnenkomt en meteen meldt 'Ik heb een klacht!' In dat geval is het belangrijk dat de leerling weet wat hij moet doen. Bespreek met leerlingen of ze zelf klachten hebben gehad over een bedrijf, wat voor bedrijf dan ook. Hoe zijn ze hier mee omgegaan? Zijn ze nog klant bij het bedrijf of komen ze er nooit meer? En waarom is dat zo?

U kunt overwegen om ook hier een rollenspel te spelen.





Extra filmpjes

Theorieboek **Werken in een arbeidsorganisatie**

Kerntaak: B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

Generiek (dus bij de hele kerntaak/het hele boek)

Solliciteren kun je leren van Omroep Mik

Deze filmpjes kunnen ook goed gebruikt worden om de leerling goed voor te bereiden op de gesprekken die nodig zijn voor het zoeken van een stage.

- ▶ Week 1: de zoektocht naar een baan: www.use.li/ED/834
- ▶ Week 2: op zoek naar een vacature: www.use.li/ED/835

Hoofdstuk 1 (Werkproces: B1-K1-W2)

- ▶ In dit filmpje zie je hoe van melk kaas wordt gemaakt; een voorbeeld van een deel van de bedrijfskolom: www.use.li/ED/836
- ▶ In deze filmpjes zie je meer over de bedrijfskolom van brood: www.use.li/ED/837 en www.use.li/ED/838

Hoofdstuk 2 (Werkproces: B1-K1-W1, B1-K1-W2 en B1-K1-W3)

- ▶ In dit filmpje is een werkoverleg te volgen: www.use.li/ED/839
- ▶ In dit filmpje zie je een voorbeeld van hoe je een werkoverleg niet moet organiseren: www.use.li/ED/840
- ▶ Bekijk in het volgende filmpje hoe het logistieke proces eruitziet bij Albert Heijn: www.use.li/ED/841

Hoofdstuk 3 (Werkproces: B1-K1-W2)

Bij de openingscasus kunt u ter inspiratie vooraf deze filmpjes laten zien aan de leerlingen:

- ▶ Skiën: www.use.li/ED/842
- ▶ Duiken: www.use.li/ED/843
- ▶ In dit filmpje wordt ingegaan op het terugdringen van het aantal plastic tasjes dat in winkels wordt gebruikt: www.use.li/ED/844

Theorieboek Goederen en producten

Hoofdstuk 1 (B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie; dus generiek bij de kerntaak)

- ▶ In de volgende twee filmpjes vertellen verschillende jonge mensen over het werken in de retail: www.use.li/ED/830 en www.use.li/ED/831
- ▶ In dit filmpje vertellen de eigenaars en medewerkers van Chocolaterie Pierre waarom hun winkel de leukste winkel is om in te werken: www.use.li/ED/845
- ▶ In dit filmpje vertellen de eigenaars en medewerkers van een van de DA-drogisterijen in Nederland waarom hun winkel de leukste is om in te werken: www.use.li/ED/846
- ▶ Silvana vertelt over haar werk achter de kassa bij Albert Heijn: www.use.li/ED/847

Hoofdstuk 2 (P5-K1-W1 Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten)

Goederen die bij de winkel aankomen, komen vaak via een distributiecentrum.

In dit filmpje is te zien hoe het werkt in het distributiecentrum:

www.use.li/ED/848

Hoofdstuk 3 (P5-K1-W2 Onderhoudt de artikelpresentatie)

In dit filmpje is te zien waar je producten plaatst die in de aanbieding zijn:

www.use.li/ED/849

Hoofdstuk 4 (P5-K1-W3 Voert werk uit bij verzorgen en onderhouden van de werkplek en werkomgeving)

In dit filmpje wordt ingegaan op duurzaamheid in de supermarkt:

www.use.li/ED/850

Theorieboek **Verkoop en service**

Hoofdstuk 1 (P5-K2-W2: Assisteert verkopende collega's)

- ▶ Action is een winkel met prijsdistributie. In dit filmpje zie je hoe de winkel eruitziet: www.use.li/ED/388.
- ▶ Een voorbeeld van een winkel met servicedistributie is Bever. In het volgende filmpje kun je zien hoe die winkel eruitziet: www.use.li/ED/389
- ▶ Bij Albert Heijn kun je bij pick up points je boodschappen ophalen. In het volgende filmpje kun je zien hoe een pick up point werkt: www.use.li/ED/390.
- ▶ In dit filmpje is te zien hoe je moet omgaan met bijverkoop: www.use.li/ED/851

Hoofdstuk 2 (P5-K2-W1: Ontvangt de klant)

- ▶ Omgaan met een boze klant: www.use.li/ED/852
- ▶ Verkoopgesprek bij Blokker: www.use.li/ED/853

Hoofdstuk 3 (P5-K2-W1: Ontvangt de klant)

Achtergrondinformatie over brand en brandpreventie:


- ▶ www.use.li/ED/854
- ▶ www.use.li/ED/855



Bijlage

Tabel opdracht hoofdstuk 1, Verkoop en service

Opdracht	Ingeschatte tijd	Benodigde tijd
1		
2		
3		
4		
5		
6		
Hele opdracht		



Artikelnummer: USEHRE0078