

LES 1

LPD 13 De klant verwelkomen, koopwensen onderzoeken en adviseren over de producten en diensten; Basisvaardigheden van onthaal, lichaamstaal van de klant.

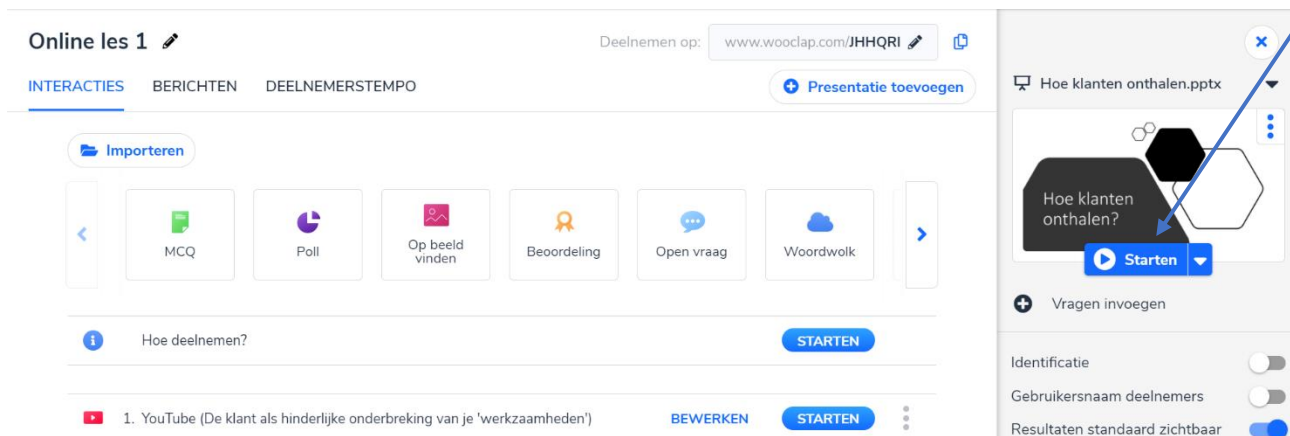
De eerste les kan zowel online als op school plaatsvinden. We werken hiervoor met Wooclap.

Indien de les online plaatsvindt, zorgen de oefeningen ervoor dat de leerlingen steeds bezig zijn met de les. Als de les op school plaatsvindt, zorgt Wooclap ook voor meer interactie.

Om Wooclap te gebruiken moet de leerkracht naar zijn/haar account gaan en de les starten. Ze laat de QR-code of de code van de les zien aan de leerlingen. Zij kunnen nu naar de les gaan, meevolgen en de vragen beantwoorden.

Hoe kan de leerkracht de les geven in Wooclap?

- maak een account aan in Wooclap;
- klik op 'Importeer event';
- voeg de code in (JHHQRI), zo kopieer je de les in je eigen account;
- klik op de les;
- klik rechts op 'Starten';
- de leerlingen zien nu de QR-code of de code van de les;
- laat de leerlingen de QR-code scannen;
- geef de les.



INHOUD LES 1

Doorloop de volledige Wooclap. Hieronder staat een korte beschrijving van de les met nog extra vragen de gesteld kunnen worden aan de leerlingen.

Toon het filmpje van Mister Bean die gaat winkelen. Vervolgens noteren de leerlingen in een brainstorm wat ze goed of slecht vinden in dit filmpje. (Dit filmpje kon niet ingevoegd worden in Wooclap. Klik in Wooclap op 'Bekijken op YouTube' en bekijk het filmpje in YouTube.)

- Wat vond je goed/slecht in dit filmpje?
- Waarom?
- Hoe zou jij het aanpakken?
- Gaat Mister Bean nog terug gaan naar deze winkel? Waarom wel/niet?
- Wat is er belangrijk bij het onthaal van klanten?

➔ 'Hoe klanten onthalen?'

We maken een woordenwolk. Wat vind jij belangrijk bij het onthaal in een winkel?

- Hoe moet een verkoper er uit zien volgens jou?
- Waarom?

Zoals jullie reeds vermelden komt er veel kijken bij het onthaal van klanten. Zowel de etalage van de winkel als de verkoper geven een eerste indruk aan de klant die best zo positief mogelijk is.

Ik toon een foto van een goed geklede/vrolijke verkoper.

- Ziet hij/zij er goed uit als verkoper of niet? Waarom wel/niet?

Ook de verkoper heeft dus een belangrijke verantwoordelijkheid. We brainstormen over de verkoper. Wat vind je nog allemaal belangrijk bij een verkoper? Aangezien de verkoper een belangrijke functie heeft, mag je dus ook niet zomaar aan de slag gaan als verkoper. Vooraleer je in een winkel wilt gaan werken moet je solliciteren. In de vacature wordt ook altijd duidelijk vermeld wat er van jou verwacht wordt als werknemer.

Een goede uitstraling naar de klanten is belangrijk, maar daar blijft het niet bij. Kijk naar het volgende filmpje. <https://www.youtube.com/watch?v=YfIVBq3Ta30>

- Wat ging er goed?
- Wat ging er slecht?
- Vond de klant het leuk dat ze geholpen werd?
- Wanneer vond ze het niet meer leuk? Hoe komt dit denk je?
- Speel nu met twee dit gesprek na. Wat zou je anders gedaan hebben?

Verkopen gebeurt niet op één, twee, drie zoals je zelf wel al gemerkt hebt. Bij elke stap die je als verkoper neemt, moet je goed nadenken waarom je dat doet en als je de klant zo goed kan helpen.

We bekijken drie filmpjes over het verkoopsgesprek en bespreken deze één voor één in een brainstorm.

- Noteer alles wat je gezien hebt en wat je is bijgebleven.
- Wat heb je gezien in het filmpje? Waarover ging het?
- Wat is belangrijk?
- Waar moet je rekening mee houden tijdens het verkoopsgesprek?
- Hoe bepaal je de behoeften van de klant?
- Hoe sluit je een klantengesprek goed af?

- Wat onthoud je?

We hebben gezien dat de verkoper verzorgd en beleefd moet zijn. Zijn eerste indruk op de klant bepaalt vaak of de klant zich goed voelt of niet. Maar een verkoper moet over meer skills beschikken, hij/zij moet kunnen inschatten wat de klant wilt en de lichaamstaal van de klant analyseren.

Als verkoper moet je dus goed rekening kunnen houden met de lichaamstaal van de klant. Hiervoor kan je het woord SOFTEN gebruiken als hulpmiddel.

- Waar staan deze letters voor?
- Ik geef de Engelse benaming en de leerlingen moeten deze vertalen.
- Waarom is dit belangrijk denk je?

We gaan hier nog eens op oefenen. Ik toon een filmpje van een verkoopgesprek.

<https://www.youtube.com/watch?v=XNOMCq3Sz-c&t=91s>

- Is de klant tevreden?
- Waarom wel/niet?
- Wat had er anders moeten gebeuren?
- Werd er rekening gehouden met de behoeften en lichaamstaal van de klant?
- Werden de skills die in SOFTEN voorkomen toegepast?

We maken nog een concrete oefening.

Anaïs is op zoek naar de perfecte jeans. Kun jij op de juiste manier contact maken en er achter komen wat voor jeans ze precies zoekt?

Daar komt Anaïs de winkel binnen! Vanuit welke positie begroet je haar?

- Van achter de kassa
- Van achter in de winkel
- Je komt in beweging en groet de klant als je in haar buurt bent. → *Zorg dat je in beweging bent. Wees enthousiast en zorg voor een open houding.*

Hoe begroet je de klant?

- Ik maak oogcontact en ga verder met mijn werk. Als ze een vraag heeft komt ze wel langs
- Ik ga verder met mijn werk. Als ze een vraag heeft komt ze wel langs
- Ik maak oogcontact en begroet haar → *Maak oogcontact en begroet de klant. Blijf in beweging op de winkelvloer en wees spontaan*

Hoe start je het verkoopgesprek?

- Goedemiddag! Waarmee kan ik u helpen?
- Goeie middag! Bent u op zoek naar een specifiek model van jeans? → *Breek het ijs door te reflecteren op wat je ziet.*
- Kan ik u helpen?

Het is als verkoper heel belangrijk dat je contact maakt met de klant als mens en niet als verkoper. Waarom is dat zo denk je?

Anaïs is op zoek naar de perfecte jeans. Het eerste contact is reeds gemaakt. Het is nu aan jou om er achter te komen wat voor jeans ze precies zoekt.

Hallo! Ik ben op zoek naar een leuke spijkerbroek. Daar kun jij me vast wel bij helpen?

- Natuurlijk! Wat dacht je van deze? Een mooie donker blauwe boot cut. Echt iets voor jou!

- Wat voor broek zoek je precies? Donker of juist licht? Moet hij laag zitten of juist hoog? Een beetje wijd of juist slim fit?
- Wat voor broek zoek je? → *Stel altijd open vragen en vraag goed door. Presenteer nooit artikelen voordat je de behoefte duidelijk hebt!*

Ik denk dat ik eens een keer een skinny jeans wil proberen.

- Prima, en wat had je in gedachten qua kleur? → *Stel altijd open vragen en vraag goed door. Bijkomende vragen kunnen zijn ... 'Zoek je een hoog of een laag model?' Presenteer nooit artikelen voordat je de behoefte duidelijk hebt*
- Ah, dan heb ik echt precies wat jij zoekt! Wat dacht je van deze zwarte skinny? Net binnen, nieuwe collectie!
- Een skinny? Jij? Zou je dat wel doen?

V: Prima, en wat had je in gedachten qua kleur?

K: 'In ieder geval een beetje licht.'

V: Zoek je een hoog of een laag model?

K: 'Laag vind ik nooit zo lekker zitten, dus een hoog model zou fijn zijn.'

- Helemaal goed, ik pak er even wat broeken bij. Ik ben zo terug!
- Perfect! Wat is je maat? Dan pak ik er even wat broeken bij.
- Dus je wilt een skinny jeans, hoog model in een lichte kleur? → *Geef goede samenvattingen van wat de klant heeft verteld om daarna het juiste advies te kunnen geven.*
- Dus je wilt een laag model slim fit in een beetje donkere kleur?

V: Dus je wilt een skinny jeans, hoog model in een lichte kleur?

K: 'Klopt helemaal! Laat maar eens wat zien zou ik zeggen!'

- Mooi! Ik pak er even wat broeken bij. Ik ben zo terug!
- Perfect! Wat is je maat? → *De klant gaf aan dat je haar behoefte helemaal goed hebt samengevat. Jij vroeg naar haar maat zodat je er wat broeken bij kon gaan pakken.*

Je moet erachter komen wat de behoeften van de klant zijn. Luister dus goed naar de klant en zorg dat je haar echt helpt en niet enkel doorverwijst naar wat er ligt.

Waarom is dit belangrijk?

We maken nog een woordenwolk. Ik overloop de antwoorden en geef extra informatie waar nodig.

- Wat heb je vandaag allemaal geleerd?