



# Retail-Skills, the Battle



## Wat is Retail-Skills?

Retail-Skills is een aanbod van leermiddelen dat docenten in staat stelt mbo'ers te laten werken aan belangrijke vaardigheden voor de Retail. Studenten werken met deze leermiddelen aan realistische en praktische opdrachten waardoor de Retail voor hen tot leven komt.

Met Retail-Skills werken mbo'ers aan zes vaardigheden zoals hieronder is afgebeeld. Voor elk van deze skills is leermateriaal voor de studenten en ondersteunend materiaal voor docenten ontwikkeld. Het concept is gebaseerd op een integratie tussen de vakken: Nederlands, Engels, commerciële economie, assortimentskennis, bedrijfseconomie en presentatie. Het doel van Retail-Skills is het beter voorbereiden van mbo'ers op de arbeidsmarkt in een gesimuleerde omgeving waarbij de winkelpraktijk centraal staat.



Retail-Skills is ontwikkeld in samenwerking met het ROC van Twente. Op de locatie in Almelo heeft dit ROC een simulatieomgeving gecreëerd. In deze 'store for skills' trainen de studenten hun vaardigheden voor het werken in de winkel. De 'store for skills' is een inspirerend voorbeeld van hoe een mbo'er op school in een professionele omgeving bezig is met belangrijke vaardigheden. Overal waar in dit document de term 'store for skills' genoemd wordt, kan ook oefenlokaal, praktijklokaal of handelslokaal gelezen worden.

### **Sales-Skills**

Dit is een training met als doel communicatie- en verkoopvaardigheden te verbeteren door middel van professionele video-analyse. Studenten trainen op school, waarbij ze individueel worden geobserveerd en geanalyseerd.

### **Web-Skills**

Met Web-Skills ontwerpen studenten een eigen webshop volgens het VINC (van idee naar conversie) model.

**Business-Skills**

Hierbij gaat de student aan de slag met voorraadbeheer en de administratie van de webshop. Daarnaast kan Business-Skills worden gesimuleerd in de store for skills door goederen in te kopen en weer te verkopen.

**Speaking-Skills**

Met Speaking-Skills traint de student vaardigheden om zakelijke gesprekken te kunnen voeren zoals een sollicitatiegesprek, beoordelingsgesprek, functioneringsgesprek, slechtnieuwsgesprek of een presentatie; zowel in het Nederlands als in een vreemde taal.

**Presentation-Skills**

De student gaat in de store for skills aan de slag met etaleren, het maken van een etalageplan, presenteren van artikelen, het maken van een schappenplan en het sfeervol inrichten van winkelruimtes.

**Product-Skills**

Bij Product-Skills traint de student het overbrengen van productinformatie van artikelen die hij of zij verkoopt.

## Retail-Skills, the Battle 2020

Met Retail-Skills trainen mbo'ers hun vaardigheden op school en brengen deze in praktijk tijdens de BPV. Om studenten van de opleiding Verkoper niveau 2 extra te stimuleren zich te ontwikkelen is er de jaarlijkse Retail-Skills, the Battle. Dit jaar wordt die gehouden op dinsdag 7 april 2020 in de Prodentfabriek in Amersfoort. Tijdens deze wedstrijd demonstreren de studenten hun Retail-Skills en worden ze daarop beoordeeld.

U mag uw studenten opgeven voor deze Retail-Skills, the Battle 2020. Houd hiermee rekening met het volgende:

- ▶ Per school mogen maximaal drie studenten meedoen.
- ▶ Op de wedstrijddag zijn er minimaal twee begeleidende docenten aanwezig.
- ▶ Begeleidende docenten worden tijdens de wedstrijd ingezet als jury/beoordelaar en krijgen daar ter plekke instructie over.

Welke student u opgeeft voor de wedstrijd en hoe u deze selecteert, bepaalt u zelf. Wilt u voorrondes organiseren waarvan u de winnaar afvaardigt voor de landelijke wedstrijd dan kunt u een draaiboek downloaden.

Voor uw onderwijsinstelling, voor u zelf, maar vooral voor de student zelf is het belangrijk dat hij of zij goed voorbereid op de wedstrijddag verschijnt. Maak dus serieus werk van een goede begeleiding en voorbereiding in de aanloop naar de wedstrijd. In dit document wordt u volledig geïnformeerd over Retail-Skills, the Battle 2020. Voor de studenten is er een aparte handleiding.

Verdere praktische informatie en downloads kunt u vinden op [www.uitgeverij-sarphati.nl/retail-skills-battle-2020](http://www.uitgeverij-sarphati.nl/retail-skills-battle-2020)

## Opzet Retail-Skills, the Battle 2020

Deelnemers aan de RSB2020 verzamelen zich op de wedstrijddag op locatie. Daar krijgen zij een lege marktkraam toegewezen. Vanuit deze kraam promoten en 'verkop' zij producten aan het 'winkelend publiek' dat bestaat uit docenten en praktijkbegeleiders. De producten moeten de deelnemers zelf meenemen. Dit kunnen producten zijn van hun BPV-bedrijf, maar het staat studenten vrij om producten van een andere retailer mee te nemen.

**Let op:** De wedstrijd blijft een simulatie. Producten worden dus niet echt verkocht!

Voordat de wedstrijd start, krijgen de deelnemers allemaal de gelegenheid de marktkraam in te richten. Hierbij mogen ze geen begeleiding of hulp meer krijgen van docenten of praktijkbegeleiders. Deze krijgen op dat moment de instructie over hun rol als beoordelaar.

Als de kraampjes ingericht zijn, volgt de officiële start van de wedstrijd. De studenten worden daarin beoordeeld op de volgende skills:



### **Presentation-Skills**

Studenten presenteren artikelen op de marktkraam met behulp van decoratie- en promotiemateriaal. Ze moeten zelf voor dit materiaal zorgen. Het materiaal mag afkomstig zijn van het BPV-bedrijf, maar eigen creativiteit wordt ook gewaardeerd.



### **Sales-Skills**

Studenten promoten en verkopen hun producten aan het winkelend publiek. Dit doen ze volgens het 12-stappen-principe dat ze bij Sales-skills is aangeleerd.



### **Product-Skills**

Studenten vertellen de consument wat ze verkopen en wat deze producten uniek maakt. Ze adviseren het winkelend publiek over hun producten.



### **Web-Skills**

Studenten zorgen voor online zichtbaarheid van hun activiteiten voor en tijdens de wedstrijd. Dit doen ze onder andere door een vlog te maken tijdens de wedstrijd die ze op social media kunnen plaatsen.



### **Business-Skills**

Studenten maken een overzicht van welke producten ze bij zich hebben (inkoop), welke producten ze hebben verkocht (verkoop) en wat hun omzet is. Vervolgens maken ze inzichtelijk wat de kosten zijn en welke winst ze hebben gemaakt.



### **Speaking-Skills**

Studenten houden een productdemonstratie voor het winkelend publiek waarbij ze vooral worden beoordeeld op hun Nederlandse taal en non-verbale communicatie.

De docenten en praktijkbegeleiders die beoordelen, vormen ook het winkelend publiek. Aan de hand van scoreformulieren beoordelen zij de studenten gedurende de dag op hun skills. Aan het einde van de dag worden de scores bij elkaar opgeteld en wordt de winnaar van de RSB2020 gekozen. Hij of zij ontvangt een CoolBlue-cheque ter waarde van € 250,00 en mag zich een jaar lang 'Retail-Skills Master 2020' noemen.

## Hoe bereiden de studenten zich voor?

Studenten bereiden zich allereerst voor op RSB2020 door de lessen te volgen. Voor iedere skill is een leerboek beschikbaar vol praktische opdrachten en theoretische achtergrondinformatie. Voor de docent die de studenten hierin begeleidt, is online materiaal beschikbaar zoals filmpjes, PowerPoints en achtergrondinformatie. Kijk hiervoor op [https://sarphati-webshop.nl/ik\\_start\\_in\\_2019/extras](https://sarphati-webshop.nl/ik_start_in_2019/extras).

Behalve het lesmateriaal van Retail-Skills is er voor de studenten een handleiding waarin een plan van aanpak is opgenomen. In dit plan zijn per skill opdrachten opgenomen die de student in staat stellen zich optimaal voor te bereiden op RSB2020. U vindt dit plan van aanpak in bijlage 1. Het plan van aanpak moet door de student zelf gemaakt worden, maar vraagt ook om begeleiding. Stimuleer uw student(en) om serieus werk te maken van het plan van aanpak.

**Let op:** In dit plan van aanpak gaan we ervan uit dat de student een BPV-bedrijf heeft die de producten levert voor Retail-Skills, the Battle 2020. Mocht dat niet zo zijn, dan kan hij of zij ook producten gebruiken van een andere retailer. In dat geval is overleg tussen de student, docent en desbetreffende retailer nodig om te bepalen welke van de opdrachten uit het plan van aanpak wel en niet gemaakt worden.



## Hoe worden de studenten beoordeeld?

Begeleidende docenten krijgen tijdens de wedstrijd de rol van jury/beoordelaar. In duo's beoordelen deze juryleden de studenten op één bepaalde skill. Per skill is er een beoordelingsformulier waar uiteindelijk één cijfer uitkomt. Zo krijgt elke student aan de wedstrijd een cijfer voor elke skill. Daarnaast zijn er nog twee onafhankelijke juryleden die alle studenten beoordelen op algemene indruk en creativiteit. Het eindcijfer wordt bepaald door het gemiddelde van alle cijfers. De student met het hoogste eindcijfer is de Retail-Skills Master 2020!

Docenten krijgen ter plaatse nog een gedetailleerde instructie over de beoordeling. De beoordelingsformulieren met de beoordelingscriteria vindt u in bijlage 2.





## **Bijlage 1 Plan van aanpak**

# Plan van aanpak Retail-Skills, the Battle 2020

dinsdag 7 april 2020



Naam student:

Klas:

Docent:

Inleverdatum:

## Hoofdstuk 1 Foto's Retail-Skills, the Battle

### Inleiding

Voor een goed verloop van Retail-Skills, the Battle 2020 is voorbereiding het allerbelangrijkst. Een goede voorbereiding begint met een globaal onderzoek waarin je inventariseert wat je allemaal nodig hebt voor de wedstrijd.

Bekijk de foto's van de wedstrijd op:

**[www.uitgeverij-sarphati.nl/geslaagde-retail-skills-battle-2018](http://www.uitgeverij-sarphati.nl/geslaagde-retail-skills-battle-2018)**.

Let goed op, want je krijgt vast en zeker ideeën die je kunt gebruiken tijdens de wedstrijd van dit jaar.

### Opdracht

- 1** Bekijk de foto's van de wedstrijd van vorig jaar. Beschrijf in ongeveer honderd woorden wat je is opgevallen.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 2** Als je kijkt naar de foto's, kun je dan al een inschatting maken van wat je zelf nodig hebt tijdens de wedstrijd? Noem tien dingen die je moet regelen.

---

---

---

---

---

---

---

---

- 3** Maak groepjes van vier. Vergelijk jullie antwoorden die je bij vraag 2 hebt gegeven. Maak vervolgens een gezamenlijke top tien van belangrijkste dingen die je nodig hebt. Presenteer deze top tien voor de klas.

## Hoofdstuk 2 Planning

### Inleiding

Om ervoor te zorgen dat je tijdens de wedstrijd alles zo goed mogelijk geregeld hebt hebben we voor jou een planning gemaakt. Deze planning helpt jou om iedere week de onderdelen af te ronden. Deze planning is een voorbeeld. Uiteraard kun jij je voorbereiding ook anders inrichten, maar zorg ervoor dat je op tijd begint! Houd ook rekening met vakanties en vrije dagen.

Week	Wat ga ik doen?	Akkoord docent
6	Je bekijkt de film van de wedstrijd van vorig jaar. Je krijgt het plan van aanpak en bespreekt deze met de docent. Je maakt hoofdstuk 1 en presenteert jouw top 10. Je levert hoofdstuk 1 in bij je docent.	
7	Je maakt hoofdstuk 3 Idee Je bespreekt je idee met je docent.	
8/9	Voorjaarsvakantie Noord: week 8 Midden/zuid: Week 9	
8/9	Je maakt hoofdstuk 4 t/m 6 en levert deze in bij de verantwoordelijke skills-docent.	
10	Je maakt hoofdstuk 7 t/m 9 en levert deze in bij de verantwoordelijke skills-docent.	
12	Je maakt het plan van aanpak definitief (hoofdstuk 10) en levert deze in bij de docent commerciële economie.	
13	Je bespreekt de uitvoering van het plan op je stagebedrijf en zorgt voor de praktische zaken.	
14	Reserveweek. Wat nog niet gelukt is, doe je in deze week.	
15	<b>Retail-Skills, the Battle 2020, 7 april 2020</b>	

## Hoofdstuk 3 Idee

### Inleiding

Voordat je gaat onderzoeken welke producten je van jouw BPV-bedrijf kunt gebruiken om tijdens de wedstrijd te verkopen en te promoten, ga je eerst zelf nadenken wat je allemaal kan doen tijdens de wedstrijd. Je gaat tijdens je stageperiode een concept ontwikkelen. Dit doe je door de volgende opdrachten te maken. Als je dat gedaan hebt, lever je het in bij de praktijkdocent. Dit idee dient als basis voor je verdere plan van aanpak.

### Opdracht

Beantwoord onderstaande vragen:

- 1 Bij welk bedrijf loop je stage?
- 2 Noem de winkelvorm, distributiesysteem en verkoopsysteem van je BPV-bedrijf.
- 3 Welke artikelen verkoopt je stagebedrijf? Noem alleen de assortimentsgroepen.
- 4 Met welke assortimentsgroep heb jij de meeste affiniteit? Leg uit waarom juist deze assortimentsgroep jou het meeste aanspreekt. Gebruik hiervoor ongeveer honderd woorden.
- 5 Kies een assortimentsgroep of thema die aansluit bij jouw interesses en die geschikt is om tijdens de wedstrijd te gebruiken.
- 6 Onderzoek welke producten uit die assortimentsgroep geschikt zijn om te verkopen en te promoten tijdens de wedstrijd. Leg uit waarom juist deze producten daar geschikt voor zijn. Gebruik hiervoor ongeveer honderd woorden.
- 7 Kies een aantal artikelen die je tijdens de wedstrijd gaat gebruiken.
- 8 Geef per artikel in twee zinnen aan waarvoor je het kunt gebruiken en wat dit product uniek maakt.
- 9 Beschrijf welke van deze producten bij het kernassortiment horen en welke bij het randassortiment.
- 10 Leg uit hoe je deze artikelen gaat demonstreren aan de klanten tijdens de wedstrijd. Gebruik hiervoor ongeveer honderd woorden.
- 11 Maak foto's van hoe deze artikelen worden gepresenteerd in de winkel waar jij stageloopt. Denk ook aan de displays en etalages waarop de artikelen worden gepresenteerd.
- 12 Beschrijf welke promotiematerialen gebruikt worden om deze artikelen extra onder de aandacht te brengen. Beschrijf ook hoe jij deze materialen zelf gaat gebruiken tijdens de wedstrijd.
- 13 Bedenk welke faciliteiten je verder nodig hebt tijdens de wedstrijd. Denk hierbij aan stroom, Wifi et cetera. Overleg met je docent hoe de organisatie hiervan op de hoogte wordt gebracht.

Bespreek je concept/idee met je praktijkopleider. Overleg met hem of haar wat allemaal mogelijk is en of jouw concept bruikbaar is om het plan van aanpak definitief te maken. Na het gesprek pas je jouw idee aan en maak je deze definitief. Lever het idee in bij je docent commerciële economie. Je docent geeft een akkoord voordat je verder kunt met de volgende opdracht.

## Hoofdstuk 4 Product-Skills



### Inleiding

Bij het vak Product-Skills leer je dat je naast het verkopen van producten ook veel kennis moet hebben van de producten die je verkoopt. Deze kennis gebruik je tijdens het verkoopgesprek. Ook tijdens de wedstrijd is kennis van de producten die je verkoopt erg belangrijk. Jij als verkoper weet namelijk meer van het product dan de klant, zodat je deze altijd op de juiste manier kunt adviseren.

### Opdracht

Beantwoord onderstaande vragen:

- 1 Maak een overzicht van alle producten die je gaat verkopen en/of promoten tijdens de wedstrijd.
- 2 Noteer per artikel van welk materiaal het artikel is gemaakt.
- 3 Noteer per artikel waar het vandaan komt.
- 4 Noteer bij ieder product minimaal twee gebruiks- of verbruikseigenschappen.
- 5 Geef per product aan wat het uniek maakt en waarom de klant juist dit product moet kopen.
- 6 Geef per product aan wat de prijs is.
- 7 Geef bij ieder product aan welk alternatief je zou kunnen aanbieden.
- 8 Benoem de verschillen tussen het alternatief en het originele product.
- 9 Geef bij ieder product aan wat je er eventueel bij kan verkopen.
- 10 Maak van ieder product een foto en plaats deze in je overzicht.

Verwerk bovenstaande vragen in Word en lever het in bij je praktijkdocent.

## Hoofdstuk 5 Sales-Skills



### Inleiding

Tijdens de wedstrijd wil je graag producten verkopen/demonstreren/promoten. Dit betekent dat je in gesprek gaat met klanten (de jury die jou beoordeelt). Dit gesprek kun je goed voorbereiden, zodat je tijdens de wedstrijd de klanten goed kunt adviseren en je de klanten ontvangt en benadert volgens de 12 verkoopstappen.

### Opdracht

Beantwoord onderstaande vragen:

- 1** Zoek uit hoe je gekozen producten worden verkocht in jouw BPV-bedrijf. Geef aan of je bij de producten een lang of kort verkoopgesprek hebt en of je veel of weinig informatie moet geven.
- 2** Maak een overzicht van de 12 verkoopstappen.
- 3** Beschrijf per stap wat je precies gaat doen als een klant bij je marktkraam komt.
- 4** Oefen het verkoopgesprek met een klasgenoot. Wat ging er goed en wat kan er beter?

Lever bij je praktijkdocent een uitgeschreven verkoopgesprek in.

## Hoofdstuk 6 Presentation-Skills



### Inleiding

Nu je weet welke producten je mee gaat nemen naar de wedstrijd en weet hoe je deze gaat verkopen, is het belangrijk om na te denken over de presentatie van je marktkraam. De uitstraling van je marktkraam is misschien wel het belangrijkste tijdens de wedstrijd. Dit bepaalt namelijk de eerste indruk van de klanten die bij je kraam komen.

### Opdracht

Beantwoord onderstaande vragen:

- 1 Bekijk in jouw BPV-bedrijf vijf presentaties die je aantrekkelijk vindt. Maak hier foto's van en voeg die toe aan je plan van aanpak.
- 2 Noteer per presentatie waarom je die aantrekkelijk vindt.
- 3 Inventariseer en noteer per presentatie welke materialen je nodig hebt om de presentatie zo te maken. Maak hiervan een overzicht.
- 4 Teken op een A4 een marktkraam. Maak twee schetsen van hoe jij de marktkraam tijdens de wedstrijd wilt inrichten. Verwerk deze schetsen in je plan van aanpak.
- 5 Maak een definitieve schets van hoe jij jouw marktkraam tijdens de wedstrijd inricht.
- 6 Geef aan welke materialen je vanuit jouw BPV-bedrijf kunt gebruiken.
- 7 Geef aan welke materialen je zelf moet maken. Denk hierbij aan posters, tasjes, prijskaartjes, flyers, folders et cetera.

Verwerk bovenstaande vragen in Word en lever het in bij je praktijkdocent.



## Hoofdstuk 7 Web-Skills



### Inleiding

Consumenten moeten weten wie jij bent en wat je verkoopt. Een belangrijke manier om onder de aandacht van je klanten te blijven is door online zichtbaar te zijn. Dat betekent dat je op verschillende social media laat zien waar jij mee bezig bent. Vóór de wedstrijddag doe je dat door berichtjes te plaatsen en tijdens de wedstrijddag door te vloggen.

Vloggen is een veelgebruikte manier om via het internet consumenten enthousiast te maken over producten die je kunt kopen. Eigenlijk kan je een vlog zien als elevator pitch. Een elevator pitch is een korte maar krachtige presentatie waarin je jezelf (in dit geval je marktkraam) verkoopt. De uitdaging is dat je binnen zestig seconden een boodschap overbrengt die voor je publiek blijft hangen. De vlog die je tijdens de wedstrijd gaat maken, noemen we elevator-vlog. Deze bestaat uit vier onderdelen:

- 1 Wie ben je? Stel jezelf voor.
- 2 Wat is je opdracht voor vandaag tijdens de wedstrijd?
- 3 Wat verkoop je op jouw marktkraam?
- 4 Waarom moet iemand iets bij jou kopen of bij je marktkraam komen kijken?

### Opdracht

- 1 Zorg ervoor dat jouw deelname aan de wedstrijd online zichtbaar is op social media zoals Facebook, LinkedIn, Instagram. Dit doe je door:
  - a Berichten te schrijven over het feit dat je meedoet aan de wedstrijd.
  - b Berichtjes te schrijven over de voortgang van je voorbereiding.
  - c Foto's en eventueel korte filmpjes te gebruiken bij de berichten.
  - d Ervoor te zorgen dat jouw school en stagebedrijf jouw berichten delen.

- 2** Tijdens de wedstrijd neemt een jurylid een elevator-vlog van jou op die wordt beoordeeld. Deze vlog kun je gebruiken op social media. In deze opdracht ga je dit voorbereiden. Dit doe je door de vlog uit te schrijven volgens onderstaande stappen:
- a** Noteer hoe je jezelf wilt voorstellen tijdens de wedstrijd.
  - b** Noteer in je eigen woorden wat de Retail-Skills Battle is.
  - c** Wat verkoop je op je marktkraam? Noteer het assortiment.
  - d** Denk na waarom iemand nu iets bij jou moet kopen. Verzin argumenten en noteer deze.
  - e** Schrijf het hele gesprek uit dat als basis dient voor je elevator-vlog.
  - f** Oefen de vlog met een klasgenoot.
  - g** Film de vlog en bespreek deze met je docent. Noteer zijn tips en tops.

Verwerk bovenstaande vragen in Word en lever de vlog in bij je praktijkdocent.

## Hoofdstuk 8 Speaking-Skills



### Inleiding

Voor het vak Speaking-Skills demonstreer je tijdens Retail-Skills, the Battle 2020 een product. Tijdens deze productdemonstratie word je beoordeeld op je Nederlandse taal en je non-verbale communicatie. Je demonstratie moet ongeveer drie minuten duren.

Om je productdemonstratie voor te bereiden maak je de onderstaande voorbereidingsopdrachten.

### Opdracht

Bekijk de volgende demonstratievideo's via YouTube.

[www.youtube.com/watch?v=qp6lg6qByN4](https://www.youtube.com/watch?v=qp6lg6qByN4) demonstratie barbecue

[www.youtube.com/watch?v=PqmaShOeBcw](https://www.youtube.com/watch?v=PqmaShOeBcw) demonstratie virtual reality bril

- 1 Waar moet volgens jou een goede productdemonstratie aan voldoen?
- 2 Welke producten op jouw marktkraam zijn geschikt om te demonsteren? Maak hiervan een overzicht:

---

---

---

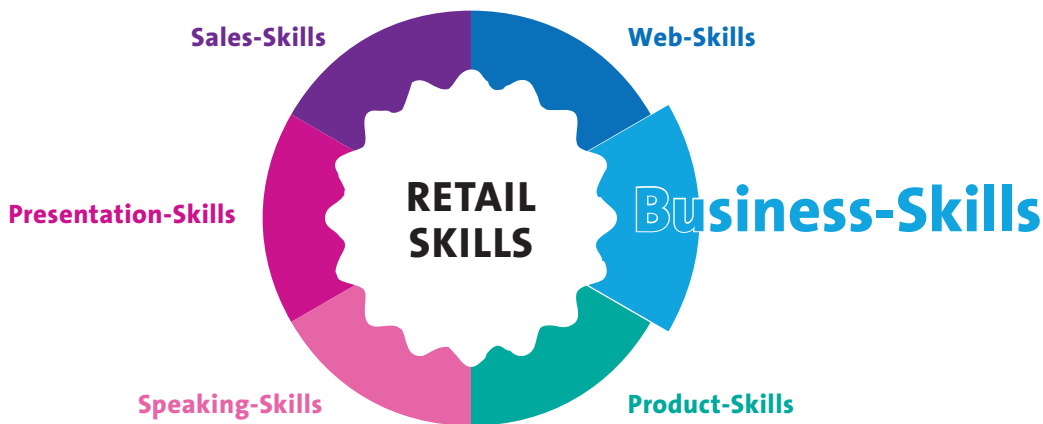
---

---

- 3** Maak een keuze welk product je gaat demonstreren tijdens de Retail-Skills-wedstrijd.
- 4** Beschrijf op een A4'tje hoe je jouw product tijdens de wedstrijd gaat demonstreren. Schrijf de hele demonstratie uit.
- 5** Oefen de productdemonstratie voor jezelf en let daarbij op je tijd.
- 6** Voer de productdemonstratie uit voor de klas.
- 7** Vraag de klas om tips en tops zodat je de demonstratie kunt aanpassen.

Lever bij je praktijkdocent een uitgeschreven productdemonstratie in.

## Hoofdstuk 9 Business-Skills



### Inleiding

Tijdens de wedstrijd is het van groot belang dat je voorraad kloppend blijft. Dit betekent dat je vooraf hebt geïnventariseerd wat je allemaal aan producten en materiaal hebt meegenomen vanuit jouw BPV-bedrijf. Tijdens de wedstrijd houd je bij wat je allemaal verkoopt en ook wat je afschrijft door criminele of niet criminele derving.

### Opdracht

- 1 Maak een overzicht van alle artikelen die je mee hebt genomen vanuit je BPV-bedrijf. Geef van elk artikel aan wat de inkoopprijs is. Weet je dit niet? Neem dan voor het gemak de helft van de consumentenprijs.
- 2 Schrijf achter elk artikel ook de verkoopprijs.
- 3 Maak een lijst waarop je kunt zien wat de totale waarde is van de voorraad tegen inkoopprijs.
- 4 Maak een lijst waarop je kunt zien wat de totale waarde is van de voorraad tegen verkoopprijs.
- 5 Maak een lijst waarop je tijdens de wedstrijd bijhoudt wat je verkoopt.
- 6 Maak een overzicht van alle kosten die je verwacht te maken tijdens de wedstrijd. Denk hierbij aan kosten van de kraam, de posters die je moet maken et cetera.
- 7 Ga ervan uit dat je tijdens de wedstrijd 20 producten naar keuze verkoopt. Wat is dan je verwachte:
  - a Omzet?
  - b IWO?
  - c Brutowinst?
  - d Nettowinst?

Verwerk bovenstaande vragen in Word en Excell en lever het in bij je praktijkdocent. Het is verplicht om dit overzicht mee te nemen naar de Retail-Skills wedstrijd ter beoordeling.

## Hoofdstuk 10 Definitieve plan van aanpak

### Inleiding

Nu je alle opdrachten hebt gemaakt, ben je heel goed voorbereid op Retail-Skills, the Battle 2020. Nu lever ja alle opdrachten gebundeld in bij je praktijkdocent. Jouw plan van aanpak is het uitgangspunt voor je beoordeling tijdens de wedstrijd. Je moet dus waarmaken wat in je plan van aanpak staat.

### Opdracht

Voeg alle opdrachten samen en lever dit samen in als verslag. Houd je hierbij aan de volgende richtlijnen:

#### Voorkant

Op de voorkant komt te staan:

- ▶ de titel van dit verslag
- ▶ de naam van jouw BPV-bedrijf

links onder aan de pagina

- ▶ je naam
- ▶ je opleiding
- ▶ de datum waarop je het plan van aanpak inlevert.

#### Voorwoord

Een goed plan van aanpak is altijd voorzien van een voorwoord. Hierin beschrijf je waarom je een plan van aanpak maakt.

#### De inhoudsopgave

Op deze pagina komt een overzicht van de inhoud van het plan van aanpak onder vermelding van de juiste paginanummers. Dus iedere pagina moet voorzien zijn van een paginanummer.

(Deze inhoudsopgave kun je pas op het eind maken.)

#### Inleiding

Hierin schrijf je wat de lezer in het plan van aanpak kan verwachten. Vermeld kort welke hoofdzaken je behandelt.

#### Hoofdstukken/opdrachten

Dit is het belangrijkste deel van het plan van aanpak. Maak aparte hoofdstukken van de opdrachten. Geef elk hoofdstuk een nummer en een duidelijke titel. Als het nodig is, werk je met paragrafen.

#### Nawoord

Hierin vermeld je wat je geleerd hebt tijdens het maken van dit plan van aanpak. Ook kun je in het nawoord de mensen bedanken die jou hebben geholpen.

## **Bijlage 2 Beoordelingsformulieren**

<b>Beoordelingsmodel Sales-Skills</b>	
Naam student	
Klas	
Naam beoordelaar(s)	
Datum	

<b>Beoordelingscriteria</b>	<b>Aantal te behalen punten</b>	<b>Behaalde punten</b>
De student ontmoet de klanten op de juiste manier. – Begroeten – Glimlachen – Oogcontact	2	
De student observeert het winkelend publiek.	2	
De student spreekt de klant op juiste manier aan. – Stelt een open vraag – Bepaalt het inspringmoment	2	
De student luistert actief naar de klant.	2	
De student stelt de juiste vragen bij het doorvragen.	2	
De student loopt met de klant mee naar het artikel.	2	
De student toont of demonstreert het artikel aan de klant.	2	
De student laat de klant het artikel passen, proberen of proeven.	2	
De student vertelt de klant wat hij van het artikel vindt. – Geeft zijn eigen mening	2	
De student past op de juiste wijze bijverkoop toe.	2	
De student handelt de verkoop op de juiste wijze af en helpt de klant op de juiste wijze bij het afrekenen.	2	
De student neemt op de juiste wijze afscheid van de klant. – Afscheidszin – Fijne dag wensen	2	
<b>Totaal behaalde punten</b>	<b>24</b>	



## Omzettingstabel Sales-Skills

Score	Cijfer
24	10
23	9.6
22	9.2
21	8.8
20	8.3
19	7.9
18	7.5
17	7.1
16	6.7
15	6.3
14	5.9
13	5.5
12	5.2
11	4.8
10	4.5
9	4.1
8	3.8
7	3.4
6	3.1
5	2.7
4	2.4
3 of minder	1.0

<b>Beoordelingsmodel Web-Skills</b>	
Naam student	
Klas	
Naam beoordelaar(s)	
Datum	

<b>Beoordelingscriteria</b>	<b>Aantal te behalen punten</b>	<b>Behaalde punten</b>
De student heeft gezorgd voor online zichtbaarheid voorafgaande aan de wedstrijd.	4	
De student houdt zich aan de tijd van 60 seconden vloggen.	2	
De student stelt zichzelf op een enthousiaste manier voor.	2	
De student vertelt wat de Retail-Skills Battle inhoudt.	2	
De student vertelt welke producten hij of zij verkoopt.	2	
De student vertelt waarom iemand iets bij zijn of haar marktkraam moet kopen.	2	
De student straalt vertrouwen en zekerheid uit.	2	
De student staat op “groen” wat betekent dat deze enthousiast en open overkomt.	2	
<b>Totaal behaalde punten</b>	<b>18</b>	

## Omzettingstabel Web-Skills

18	10
17	9.4
16	8.8
15	8.3
14	7.7
13	7.2
12	6.6
11	6.1
10	5.5
9	5
8	4.5
7	4
6	4
5	3.5
4	3
3	2.5
2	2
1	1

<b>Beoordelingsmodel Product-Skills</b>	
Naam student	
Klas	
Naam beoordelaar(s)	
Datum	

<b>Beoordelingscriteria</b>	<b>Aantal te behalen punten</b>	<b>Behaalde punten</b>
Waar komen jouw producten vandaan of waar zijn ze van gemaakt?	2	
Hoe gebruik je dit product? Noem twee gebruiks- of verbruikseigenschappen.	2	
Noem één unieke eigenschap waarom de klant dit product zou moeten kopen.	2	
Welke alternatieven kun je aanbieden voor dit product als het bijvoorbeeld is uitverkocht?	2	
Wat is het verschil tussen het alternatief en het originele product? Noem twee verschillen.	2	
Welke artikelen kun je bij het product bijverkopen?	2	
Welk voordeel heeft de klant als die het door jou geadviseerde bijproduct koopt? Noem twee voordelen	2	
<b>Totaal behaalde punten</b>	<b>14</b>	

## Omzettingstabel Product-Skills

14	10
13	9.2
12	8.5
11	7.7
10	7.1
9	6.2
8	5.5
7	5
6	4.5
5	4
4	3.5
3	3
2	2.5
1	2
0	1

Beoordelingsmodel Presentation-Skills	
Naam student	
Klas	
Naam beoordelaar(s)	
Datum	

Beoordelingscriteria	Aantal te behalen punten	Behaalde punten
De student maakt gebruik van decoraties om de kraam aantrekkelijk te maken. – Themagericht – Versieringen – Kleedjes – Blikvanger	2	
De presentatie heeft: – Stopkracht – Zuigkracht	2	
De student maakt gebruik van opbouw materiaal. Verhogingen aangebracht (denk aan poppen / kratten / dozen) – Displays	2	
De student maakt gebruik van affiches en posters. – Geen affiches? 0 punten – Affiches en posters aanwezig? 2 punten	2	
De student maakt gebruik van prijskaarten. – Zijn alle artikelen duidelijk geprijsd?	2	
– De student heeft ervoor gezorgd dat kleuren op elkaar zijn afgestemd.	2	
De student kiest voor passende kleding. – Student ziet er verzorgd uit – Bedrijfskleding of kleding die bij de kraam past	2	
De student maakt gebruik van promotiemateriaal. – Tasjes – Folders – Flyers	2	
De student maakt gebruik van het dak en de zijkanten van de kraam. – Slingers – Foto's – Ballonnen – Doeken	2	
De student heeft de kraam goed gevuld met producten.	3	
De student zorgt voor een goede samenhang in zijn marktkraam met kleuren, producten en sfeer.	3	
<b>Totaal behaalde punten</b>	<b>24</b>	

## Omzettingstabel Presentation-Skills

Score	Cijfer
24	10
23	9.6
22	9.2
21	8.8
20	8.3
19	7.9
18	7.5
17	7.1
16	6.7
15	6.3
14	5.9
13	5.5
12	5.2
11	4.8
10	4.5
9	4.1
8	3.8
7	3.4
6	3.1
5	2.7
4	2.4
3 of minder	1.0

<b>Beoordelingsmodel Business-Skills</b>	
Naam student	
Klas	
Naam beoordelaar(s)	
Datum	

<b>Beoordelingscriteria</b>	<b>Aantal te behalen punten</b>	<b>Behaalde punten</b>
Overzicht van alle artikelen tegen inkoopprijs	2	
Overzicht van alle artikelen tegen verkoopprijs	2	
De waarde van de totale voorraad tegen inkoop- en verkoopprijs.	2	
Overzicht van alle kosten die de student heeft gemaakt.	2	
Ga ervan uit dat je 20 producten verkoopt. Wat is je verwachte omzet?	2	
Wat is je verwachte IWO?	2	
Wat is je verwachte brutowinst?	2	
Wat is je verwachte nettowinst?	2	
<b>Totaal behaalde punten</b>	<b>16</b>	



## Omzettingstabel Business-Skills

16	10
15	9.4
14	8.7
13	8.1
12	7.4
11	6.8
10	6.1
9	5.5
8	5
7	4.5
6	4
5	3.5
4	3
3	2.5
2	2
1	1

## BEOORDELINGSMODEL NEDERLANDS GESPREKKEN VOEREN 2F GENERIEK/BEROEPSSPECIFIEK

### Instructie beoordeling examen Nederlands gesprekken voeren 2F

Dit is het beoordelingsmodel voor het examen gesprekken voeren 2F voor Nederlands. Dit document bestaat uit 3 onderdelen die een beoordelaar nodig heeft om een student te kunnen beoordelen, namelijk:

- 1 Instructie voor de beoordeling
- 2 Beoordelingsmodel Gesprekken voeren 2F
- 3 Omzettingstabel Gesprekken voeren 2F

Verder hoort bij dit beoordelingsmodel een examenopdracht voor de student.

Waar wordt de student op beoordeeld?

De student krijgt de opdracht om een gesprek te voeren. Van de student wordt namelijk verwacht dat hij/zij in staat is om een gesprek te voeren op niveau 2F. Dit houdt in dat de student gesprekken kan voeren over alledaagse en niet alledaagse onderwerpen uit zijn/haar leefwereld en opleiding.

Hoe wordt spreekvaardigheid beoordeeld?

De beoordelaar beoordeelt aan de hand van een vierpuntsschaal de prestaties van de student op de kenmerken van het referentiekader Nederlandse taal. Dit houdt in dat er een beoordeling wordt gegeven op volledigheid en correctheid van de prestatie. De spreekvaardigheid van de student wordt per beoordelingscriterium beoordeeld.

Dit oordeel kan zijn:

- ▶ Score 0 is onvoldoende  
De prestatie van dit beoordelingscriterium ligt onder het gevraagde niveau. De student heeft het genoemde beoordelingscriterium niet laten zien of niet goed uitgevoerd
- ▶ Score 1 is voldoende  
De prestatie van dit beoordelingscriterium past bij het gevraagde niveau. De student voldoet aan het beoordelingscriterium. Er zijn nog wel enkele (kleine) verbeterpunten
- ▶ Score 2 is goed  
De prestatie van dit beoordelingscriterium ligt boven het gevraagde niveau. De student voldoet ruim aan het beoordelingscriterium. Er zijn geen (of een te verwaarlozen aantal) verbeterpunten
- ▶ Score 3 is zeer goed  
De prestatie van dit beoordelingscriterium ligt ruim boven het gevraagde niveau. De student presteert duidelijk beter dan aangegeven in het beoordelingscriterium. Er zijn geen verbeterpunten.

De student scoort dus 1 punt op een criterium indien hij/zij voldoet aan de genoemde criteria. Een student krijgt alleen het maximale aantal punten (3) wanneer de prestatie excellent is en ruim boven het niveau dat wordt gevraagd.

Wanneer is de student geslaagd?

De student kan voor dit examen maximaal 36 punten scoren. De student slaagt voor spreekvaardigheid als hij/zij 12 van de 36 punten heeft gehaald. Minder dan 12 punten scoren betekent een onvoldoende. Zie de omzettingstabel voor het bepalen van het cijfer. Als de student niet slaagt voor spreekvaardigheid, dan gelden de herkansingsregels van ROC van Twente.

<b>Beoordelingsmodel Speaking-Skills</b>	
Naam student	
Klas	
Naam beoordelaar(s)	
Datum	

<b>Pre-conditie</b>	Niet verder beoordelen indien het spreekproduct niet of onvoldoende verstaanbaar is, waardoor de begrijpelijkheid verloren gaat
---------------------	---

<b>Deelnemen aan discussie en/of overleg</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1. De student is in staat om zijn/haar mening uit te drukken				
2. De student geeft of vraagt informatie tijdens het gesprek				
3. De student verzamelt en verwerkt informatie door middel van een gesprek				
<b>Afstemming op doel en gesprekspartner</b>				
4. De student stemt zijn/haar taalgebruik af op de gesprekspartner				
5. De student kan doelgericht doorvragen om de gewenste informatie te krijgen				
<b>Beurten nemen en bijdragen aan samenhang</b>				
6. De student luistert naar zijn/haar gesprekspartner				
7. De student reageert op wat zijn/haar gesprekspartner heeft gezegd				
<b>Woordenschat en taalgebruik</b>				
8. De student kent voldoende woorden om zich te kunnen uiten				
9. De student formuleert begrijpelijke zinnen die in volgorde en lengte variëren				
<b>Vloeiendheid en grammaticale beheersing</b>				
10. De student is duidelijk verstaanbaar ondanks een eventueel accent				
11. De student vertoont een redelijke grammaticale beheersing				
12. De student spreekt redelijk vloeiend (ondanks af en toe een verkeerd uitgesproken woord en/of haperingen)				
<b>Totaalscore (max. is 36 punten):</b>				

<b>Eindcijfer</b>	
Opmerkingen	
Handtekening beoordelaar 1	
Handtekening beoordelaar 2	

## Omzettingstabel Speaking-Skills

Score	Cijfer
35 of meer	10
34	9,9
33	9,7
32	9,5
31	9,3
30	9,1
29	8,9
28	8,7
27	8,5
26	8,3
25	8,1
24	7,9
23	7,7
22	7,5
21	7,3
20	7,1
19	6,9
18	6,7
17	6,5
16	6,3
15	6,1
14	5,9
13	5,7
12	5,5
11	5,1
10	4,7
9	4,3
8	3,9
7	3,5
6	3,1
5	2,7
4	2,3
3 of minder	1