



Retail-Skills, the Battle



Retail-Skills

Verkopen is een vak! Een goede verkoper beheerst verschillende vaardigheden die nodig zijn om goed te kunnen werken in de handel. Retail-Skills noemen we deze vaardigheden. Op school werk je aan deze skills en in je stagebedrijf breng je ze in praktijk.

Als de afbeelding hieronder je bekend voorkomt, werk je op school misschien ook met de boekjes van Retail-Skills. In deze methode werk je aan zes verschillende vaardigheden. Deze 'skills' heb je nodig als je een goede verkoper wil zijn en komen ook terug in vakken zoals Nederlands, Engels, commerciële economie en bedrijfseconomie.



Wat je leert bij Retail-Skills

Sales-Skills

Een goed verkoopgesprek, goede communicatievaardigheden en wat je verder moet kunnen om een product echt te verkopen.

Web-Skills

Hoe je een online webshop maakt en hoe je het internet goed kan gebruiken om artikelen te verkopen.

Business-Skills

Wat je verdient aan de verkoop van jouw producten. Dus hoe het precies werkt met inkoop, verkoop, voorraadbeheer en administratie.

Speaking-Skills

Zakelijke gesprekken voeren. Niet alleen met klanten, maar ook met collega's of leidinggevenden. Denk aan een sollicitatie- of functioneringsgesprek. In het Nederlands maar ook in het Engels.



Presentation-Skills

Etaleren en presenteren van je producten en het inrichten van een aantrekkelijke winkel.

Product-Skills

Wat je van producten moet weten en hoe je deze informatie goed overbrengt aan de klant.

Tijdens de wedstrijd

Als je meedoet aan RSB2020 dan zorg je dat je op 7 april 2020 tussen half 11 en 11 uur aanwezig bent. Vanuit jouw school gaan er minimaal twee docenten mee. Je mag ook praktijkbegeleiders van je stagebedrijf meenemen om jou te supporten, maar ze mogen je die dag niet helpen!

Nadat je welkom bent geheten, krijg je een lege marktkraam toegewezen. Per deelnemer is er één kraam. Alle deelnemers krijgen even veel tijd om de kraam in te richten met promotiemateriaal en verkoopartikelen. Je maakt van je lege marktkraam dus een aantrekkelijke verkoopstand. Docenten en praktijkbegeleiders mogen je hier niet bij helpen! Je moet dit echt alleen doen.

Als alle kraampjes zijn ingericht, is het tijd voor de lunch. Broodjes zijn geregeld, dus die hoeft je niet mee te nemen.

Na de lunch begint de wedstrijd echt. Het is de bedoeling dat je jouw producten gaat promoten en 'verkopen' aan het winkelende publiek. Dat publiek bestaat uit docenten en praktijkbegeleiders. Zij zijn niet alleen jouw klant maar ook de jury! Ze beoordelen je meteen op jouw vaardigheden.

Wat je verkoopt, bepaal je zelf. Het ligt voor de hand om materiaal en artikelen uit jouw stagebedrijf mee te nemen. Lukt dat niet? Overleg dan met je docent wat je dan precies meeneemt naar de RSB2020.

Let op: De wedstrijd is een simulatie. Dat betekent dat je niet echt verkoopt maar doet alsof. Je mag wel producten laten proeven bijvoorbeeld.

De jury bezoekt jouw stand in duo's en elk duo beoordeelt één bepaalde vaardigheid:



Presentation-Skills

Je presenteert je artikelen op een aantrekkelijke manier met een mooie inrichting van je stand en je gebruikt promotiemateriaal op een goede manier. Dit materiaal mag je meenemen vanuit je stagebedrijf, maar je mag het ook zelf maken.



Sales-Skills

Je promoot en verkoopt je artikelen met een verkoopgesprek volgens de 12-stappenmethode die je hebt geleerd tijdens de Sales-Skills lessen.



Product-Skills

Je adviseert klanten over jouw producten. Je geeft heldere informatie over jouw artikelen en vertelt ze wat jouw product uniek maakt.



Web-Skills

Je zorgt ervoor dat je online zichtbaar bent. Op social media heb jij je deelname al aangekondigd met verschillende berichtjes. Tijdens de wedstrijd maakt de jury een vlog met jou die je op social media kan plaatsen.



Business-Skills

Je hebt een overzicht bij je van de producten die je gaat verkopen. Tijdens de wedstrijd houd je bij wat je verkoopt. Zo kan je laten zien wat je omzet is en kan je ook berekenen welke winst je maakt.



Speaking-Skills

Je houdt een productdemonstratie voor het winkelend publiek van een bepaald artikel dat je zelf uitzoekt. Hierbij kijkt de jury naar jouw verbale en non-verbale communicatie.

De jury beoordeelt jou met behulp van een scoreformulier. Aan het einde van de dag worden de scores bij elkaar opgeteld. Ben jij degene met de hoogste totaalscore, dan win je de wedstrijd en ben je de 'Retail-Skills Master 2020'! Je wint ook nog een CoolBlue-cheque met een waarde van € 250,00.

Vóór de wedstrijd

Om goed voor de dag te komen is een goede voorbereiding enorm belangrijk. Als je de lessen van Retail-Skills volgt, ben je al een heel eind.

Daarnaast is het belangrijk dat je van tevoren goed uitwerkt hoe je de wedstrijd precies aanpakt. Om je daarbij te helpen hebben we een plan van aanpak voor je gemaakt. Als je dat stap voor stap volgt, ben je optimaal voorbereidt op de RSB2020. Dit plan van aanpak vind je op de volgende pagina's.

Maak de opdrachten in de volgende hoofdstukken zo goed mogelijk. Verwerk de opdrachten in Word en lever ze in bij je praktijkdocent. Heb je dat gedaan, dan heb je een uitgewerkt plan van aanpak. Tijdens de RSB2020 is dit plan het uitgangspunt voor je beoordeling.

Let op: In dit plan van aanpak gaan we ervan uit dat je producten en materiaal meeneemt van je stagebedrijf. Mocht dit niet lukken of wil je producten verkopen van een andere retailer, overleg dan met je docent. Bespreek hoe je het aanpakt en welke opdrachten uit het plan van aanpak je wel of niet moet maken.



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.

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.

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
-------------------------------	-------------------------------

- 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	Retail-Skills, the Battle 2020, 7 april 2020	



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 demonstratie barbecue

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.

Succes!!

Heb je het hele plan van aanpak uitgewerkt en ingeleverd? Dan ben je optimaal voorbereid op RSB2020. We zien uit naar jouw komst en wensen je heel veel succes! Doe je best en wie weet ben jij binnenkort de Retail-Skills Master 2020!

Hartelijke groet,

Namens het hele team van Retail-Skills, the Battle 2020