
Marketing & Communicatie

MBO Verkorte opleiding Consulent Commerciële Arbeidsbemiddeling

Kennismakingsopdracht



Kijk voor actuele startmomenten op
www.capabel.nl/opleidingen

 **Capabel Onderwijs** • Kort & krachtig

Kennismakingsopdracht Commercieel medewerker

Introductie

De functie van commercieel medewerker is heel divers. Jij verbetert het imago van het bedrijf op verschillende manieren. Je werkt met mensen en met cijfers. Je bent bezig met het ver- of inkopen van producten en diensten en je verwerkt bestellingen. Ook adviseer je klanten bij een aankoop en je houdt contact met leveranciers. Verder ondersteun collega's als ze bij klanten en leveranciers langsgaan. Je hebt een belangrijke rol in het vergroten van de omzet. Met deze opdracht krijg je meer inzicht op het werk als commercieel medewerker.

Wat ga ik doen?

- Lees opdracht 1 en de casus: 'Imago van een bedrijf'.
- Vul het invulblad in.
- Lees opdracht 2 en vul het invulblad in.
- Controleer je antwoorden met het antwoordblad.
- Lees de afsluiting.

Opdracht 1: Goed of slecht imago

Imago en identiteit zijn belangrijke onderwerpen in de marketing. Het imago en de identiteit hoe de organisatie naar buiten toe overkomt. Lees eerst casus 1: 'Imago van een bedrijf'.

Op het invulblad staan oorzaken die leiden tot een goed of slecht imago. Zet deze op het invulblad op de juiste plek.

Opdracht 2: Good Fashion

Het bedrijf Good Fashion verkoopt kleding en het heeft in de afgelopen jaar 5 acties ondernomen om een positief imago te krijgen. Deze acties hadden niet het gewenste resultaat. De verkoop ging zelfs achteruit. Bekijk de 5 acties van Good Fashion. Leg kort uit: wat gaat er fout? Wat kun je verbeteren? Vul je antwoorden in op het invulblad.

Casus: Imago

Het imago van een bedrijf is hoe mensen over het bedrijf denken. Een goed bedrijfsimago ontstaat wanneer het bedrijf goede producten en diensten levert en de klantenservice vriendelijk is. Ook zorg voor het milieu en maatschappelijke betrokkenheid dragen bij aan een positief beeld. Innovatie en openheid over bedrijfsvoering wekken vertrouwen en zorgen ervoor dat klanten en andere belanghebbenden een positief beeld krijgen van het bedrijf. Ook kan een bedrijf reclame of acties gebruiken om een beter imago te krijgen.

Aan de andere kant kan een negatief imago ontstaan door slechte producten en diensten, onvriendelijke klantenservice en gebrek aan zorg voor het milieu. Bedrijven die niet open en eerlijk zijn over hun activiteiten en slechte werkomstandigheden hebben, krijgen sneller een negatief imago. Als een bedrijf slechte reclame of acties inzet kan dat ook zorgen voor een slechter imago. Een positief imago leidt tot tevreden klanten en werknemers, terwijl een negatief imago deze tevredenheid juist schaadt.

Invulblad 1

Oorzaak	Zorgt het voor een positief of negatief imago?
1. Het personeel is vriendelijk.	
2. Het product is goedkoop.	
3. De werknemers worden slecht betaald.	
4. Het bedrijf is niet eerlijk over prijzen.	
5. De klantenservice helpt klanten niet.	
6. Het product is van goede kwaliteit.	
7. Het bedrijf vervuult het milieu.	
8. Het bedrijf komt met slimme oplossingen.	
9. Het merk van het bedrijf is herkenbaar.	
10. Producten worden laat geleverd.	

Invulblad 2

De 5 acties van Good Fashion	
1. Good Fashion heeft T-shirts gemaakt met de tekst: "Wie dit koopt is gek!"	
Wat gaat er fout?	
Wat kun je verbeteren?	
2. Good Fashion heeft een bericht op Instagram geplaatst: "Waarom draagt iedereen lelijke kleding? Kleding van Good Fashion is ook te koop!"	
Wat gaat er fout?	
Wat kun je verbeteren?	
3. Good Fashion heeft nieuwe zwarte broeken verkocht, maar deze worden geel als ze nat zijn.	
Wat gaat er fout?	
Wat kun je verbeteren?	
4. Good Fashion liet klanten zelf een T-shirt ontwerpen. De klanten kregen helaas alleen een foto van hun T-shirt, niet het T-shirt zelf.	
Wat gaat er fout?	
Wat kun je verbeteren?	
5. Good Fashion deelde gratis paraplu's uit op een zonnige dag.	
Wat gaat er fout?	
Wat kun je verbeteren?	

Afsluiting

Ben je klaar met de opdracht? Denk dan na over de volgende vragen:

- Welke nieuwe dingen heb je geleerd over de opleiding?
- Wat spreekt je vooral aan in de opleiding?
- Wat wil je nog vragen aan de voorlichters?



We kunnen je wel vertellen hoe de lessen van Capabel eruitzien, maar als je werkelijk wilt ervaren hoe het is om bij ons te studeren, nodigen we je uit voor een vrijblijvende meelooplees. Je volgt dan een echte les in een klas met studenten, die jou graag vertellen waarom ze voor Capabel hebben gekozen.

Lijkt je dat wat? Geef je dan op voor een meelooplees door je naam op de lijst te zetten, of door ons te bellen (088-2701270) of te mailen (info@capabel.nl).



Antwoordblad 1

Oorzaak	Zorgt het voor een positief of negatief imago?
1. Het personeel is vriendelijk.	Positief
2. Het product is goedkoop.	Positief
3. De werknemers worden slecht betaald.	Negatief
4. Het bedrijf is niet eerlijk over prijzen.	Negatief
5. De klantenservice helpt klanten niet.	Negatief
6. Het product is van goede kwaliteit.	Positief
7. Het bedrijf vervuilt het milieu.	Negatief
8. Het bedrijf komt met slimme oplossingen.	Positief
9. Het merk van het bedrijf is herkenbaar.	Positief
10. Producten worden laat geleverd.	Negatief

Antwoordblad 2

Meerdere antwoorden zijn goed. Hier staat een voorbeeld van een antwoord:

De 5 acties van Good Fashion	
1. Good Fashion heeft T-shirts gemaakt met de tekst: "Wie dit koopt is gek!"	
Wat gaat er fout?	Het bedrijf maakt de klanten belachelijk. Dit laat een slechte indruk achter.
Wat kun je verbeteren?	Pas de tekst op de T-shirts aan, zoals: "Wie dit koopt is cool!"
2. Good Fashion heeft een bericht op Instagram geplaatst: "Waarom draagt iedereen lelijke kleding? Kleding van Good Fashion is ook te koop!"	
Wat gaat er fout?	Het bedrijf maakt andere merken belachelijk. Dit komt gemeen over.
Wat kun je verbeteren?	Plaats een positieve boodschap, zonder andere merken belachelijk te maken. Denk aan: "Good Fashion heeft de mooiste kleding! Ontdek snel wat we verkopen!"
3. Good Fashion heeft nieuwe zwarte broeken verkocht, maar deze worden geel als ze nat zijn.	
Wat gaat er fout?	De broeken hebben een probleem dat de kleur verandert als ze nat worden. Klanten zijn ontevreden, want ze willen geen gele broek.
Wat kun je verbeteren?	Probeer het probleem van de broek op te lossen en informeer klanten hierover. Bied aan om het geld terug te betalen of de broeken te vervangen.
4. Good Fashion liet klanten zelf een T-shirt ontwerpen. De klanten kregen helaas alleen een foto van hun T-shirt, niet het T-shirt zelf.	
Wat gaat er fout?	Klanten ontvangen niet het T-shirt dat ze zelf hebben ontworpen. Dit leidt tot teleurstelling.
Wat kun je verbeteren?	Zorg ervoor dat klanten toch hun T-shirts ontvangen. Vertel duidelijk wat klanten kunnen verwachten.
5. Good Fashion deelde gratis paraplu's uit op een zonnige dag.	
Wat gaat er fout?	Paraplu's zijn niet altijd handig op een zonnige dag.
Wat kun je verbeteren?	Deel paraplu's uit op dagen dat het regent. Deel op zonnige dagen juist zonnebrandcrème of zonnebrillen uit.