
Bedrijfskunde & Leiderschap

MBO Verkorte opleiding Retailmanager

Kennismakingsopdracht



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

 **Capabel Onderwijs** • Kort & krachtig

Kennismakingsopdracht Retailmanager

Introductie

Als retailmanager ben jij verantwoordelijk voor een winkel in de food- of non-foodsector. Je zorgt dat een winkel succesvol is en blijft. Je werkt als leidinggevende in een kleine, middelgrote of grote verkoopomgeving. Denk aan een kledingwinkel of een tuincentrum(keten). Vaak werk je in een bedrijf met een webwinkel en fysieke winkel(s). Je geeft leiding aan het verkoopteam en zorgt voor de inrichting van de winkel. Ook ben je verantwoordelijk voor de omzet en voer je het voorraadbeheer uit.

Wat ga ik doen?

- Lees opdracht 1: 'Klanttevredenheid'.
- Vul het invulblad in.
- Lees opdracht 2: 'Online en offline retail' en de bijlage 'Online retaillogistiek'.
- Vul het invulblad in met hoe het logistieke proces eruit ziet.
- Controleer je antwoorden met het antwoordblad en lees de afsluiting.

Opdracht 1: Klanttevredenheid

Je beïnvloedt de klanttevredenheid door de manier waarop je de klant in de winkel behandelt. Winkels doen dit op verschillende manieren. Denk aan de manier waarop een restaurant haar gasten ontvangt. Of hoe een hotel ervoor zorgt dat de gasten goed worden bediend en zich op hun gemak voelen. Een kleding- of speelgoedwinkel zorgt er op een andere manier voor dat klanten tevreden zijn.

Vul de tabel op het invulblad aan. Geef voorbeelden van hoe de factoren voor klanttevredenheid in een restaurant worden ingevuld. Geef ook voorbeelden van hoe deze factoren in een winkelomgeving worden ingevuld.

Opdracht 2: Online en offline retail

Als je iets nieuws wilt kopen, kun je dat in een webwinkel (online) of fysieke winkel (offline) doen. Je keuze bepaalt hoe je een product koopt en hoe je het geleverd krijgt. Het beïnvloedt je beleving.

Lees de bijlage 'Online retaillogistiek'. Hierin staan de stappen die een webwinkel zet om een product te leveren. Ga er voor deze opdracht van uit dat je een nieuwe telefoon koopt. Vul op het invulblad in wat een webwinkel bij elke stap moet doen. Vul dit ook in voor een fysieke winkel.

Invulblad opdracht 1: Klanttevredenheid

Factor in klanttevredenheid	Voorbeeld invulling in restaurant	Voorbeeld invulling in winkelomgeving
Kwaliteit van product of dienst		
Klantenservice		
Persoonlijk maken		
(Winkel)ervaring		
Communicatie		
Nazorg		
Luisteren naar feedback		

Invulblad opdracht 2: Online en offline

Logistieke processen	Webwinkel	Fysieke winkel
Voorraadbeheer		
Orderverwerking		
Verpakken en verzenden		
Magazijnbeheer		
Verzending en distributie		
Klantenservice		

Afsluiting

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

- Wat spreekt je vooral aan in de opleiding?
- Welke vragen heb je nog over 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 meelooples. 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 meelooples door je naam op de lijst te zetten, of door ons te bellen (088-2701270) of te mailen (info@capabel.nl).



Bijlage 1: Online retaillogistiek

Voorraadbeheer

Bij online winkelen is het belangrijk dat de voorraad klopt. Klanten willen weten of een product beschikbaar is voordat ze het kopen. Daarom moeten winkels hun voorraad goed bijhouden en direct bijwerken als er iets verandert. Dit helpt ook om te voorkomen dat er te veel of te weinig producten zijn.

Orderverwerking

Bestellingen worden online gedaan. De winkel moet de bestellingen snel en goed verwerken. Dit betekent dat de bestelling moet worden ontvangen, de betaling moet worden gecontroleerd en een label met het adres moet worden gemaakt. Het is belangrijk dat dit allemaal soepel verloopt, zodat klanten hun producten op tijd krijgen. Ook krijgen klanten vaak een bevestiging en updates over hun bestelling.

Verpakken

Producten moeten goed worden ingepakt om ervoor te zorgen dat ze niet beschadigen tijdens het transport. Soms kiezen klanten voor speciale verpakkingen, zoals een cadeauverpakking. Het is ook belangrijk dat de verpakking past bij het merk van de winkel.

Verzending en distributie

Het verzenden van producten moet snel en efficiënt gebeuren. Dit kan in samenwerking met bezorgdiensten die bijvoorbeeld dezelfde dag of de volgende dag kunnen leveren. Het is belangrijk dat klanten hun pakket op tijd ontvangen en dat ze kunnen zien waar hun pakket is. Dit geeft ze vertrouwen in de winkel.

Magazijnbeheer

Het magazijn van een online winkel moet goed georganiseerd zijn. Dit betekent dat er genoeg ruimte moet zijn voor de producten en voor het inpakken van bestellingen. Populaire producten worden vaker besteld. Deze moet een medewerker makkelijk en snel kunnen pakken. Grote bedrijven maken gebruik van technologie zodat het magazijn slim is ingericht.

Klantenservice

Goede klantenservice is heel belangrijk voor online winkels. Het klantenserviceteam helpt klanten met vragen en problemen en zorgt ervoor dat ze tevreden zijn. Ze moeten goed geïnformeerd zijn over de producten en vriendelijk kunnen communiceren via telefoon, e-mail of live chat. Tevreden klanten komen vaker terug en geven goede beoordelingen.

Antwoordblad opdracht 1: Klanttevredenheid

Factor in klanttevredenheid	Voorbeeld invulling in restaurant	Voorbeeld invulling in winkelomgeving
Kwaliteit van product of dienst	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gezond en lekker eten ▪ Eten is vers ▪ Uitgebreid menu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Product is in goede staat ▪ Voldoende keuze
Klantenservice	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vragen of het eten lekker is ▪ Eventueel aanpassingen aan het eten maken 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantie op product ▪ Niet goed? Geld terug
Persoonlijk maken	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persoonlijk begroeten ▪ Herkenning van vaste klanten 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Help klant mee met kiezen ▪ Persoonlijk advies
(Winkel)ervaring	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mooie, schone uitstraling ▪ Goede bediening 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mooie en aantrekkelijke inrichting ▪ Personeel voor hulp
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Duidelijke uitleg menu ▪ Specialiteiten toelichten 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Duidelijke informatie over producten
Luisteren naar feedback	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klachten over eten serieus nemen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vraag klant naar tevredenheid

Antwoordblad opdracht 2: Online en offline

Logistieke processen	Webwinkel	Fysieke winkel
Voorraadbeheer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Systeem checkt continu de voorraad ▪ Voorraad op website klopt 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bestelt op tijd nieuwe voorraad ▪ Handmatig bijhouden van voorraad in de winkel
Orderverwerking	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controle van bestelling en betaling ▪ Bevestiging en update over bestelling naar klant 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klant neemt product uit winkel zelf mee naar kassa ▪ Betaling aan kassa
Verpakken	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Product wordt ingepakt voor verzending ▪ Eventueel speciale verpakking 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doet product in een tas ▪ Vragen voor cadeauverpakking bij kassa
Verzending en distributie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Snelle levering ▪ Opties voor wanneer product wordt bezorgd 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Geeft product mee aan de klant ▪ Laat eventueel product bezorgen (zoals een nieuwe tafel)
Magazijnbeheer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Genoeg ruimte voor producten ▪ Slim ingericht: populaire producten makkelijk bereikbaar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voldoende voorraad in het magazijn ▪ Genoeg ruimte
Klantenservice	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschikbaar voor vragen via telefoon, e-mail of een chat ▪ Vriendelijk en geïnformeerd 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Helpt klant met winkelen ▪ Lost problemen met product op ▪ Vriendelijk en geïnformeerd