# Begrippen lijst casus B

## winkelformule

### Omschrijving

Een winkelformule is de manier waarop een bedrijf de klant verleidt tot een aankoop.

## keten

### Omschrijving

en keten is een winkel die meerdere vestigingen heeft.   
Voorbeelden van een keten zijn de V&D en de HEMA.

## zelfstandig ondernemer

### Omschrijving

Een zelfstandig ondernemer is een winkelier die niet is aangesloten bij een winkelketen.

## retailformule

### Omschrijving

Een retailformule is een manier waarop goederen of diensten aan de klant moeten worden verkocht.

## home-elektronica

### Omschrijving

Home-elektronica zijn elektronische apparaten die je thuis gebruikt.

|  |  |
| --- | --- |
|  | inkoopcombinatieOmschrijving Een inkoopcombinatie is een groep van verschillende bedrijven die samen inkopen. |
|  | bruingoedOmschrijvingBruingoed is een naam voor alle beeldelektronica en geluidselektronica. |

**witgoed**

**Omschrijving**

Witgoed is een verzamelnaam voor alle huishoudelijke apparaten.

## display

### Omschrijving

Een display is een Engels woord voor iets uitstallen of laten zien.

|  |  |
| --- | --- |
|  | showkaartOmschrijving Een showkaart is een kaart op A5- of A4-formaat die bij het artikel staat. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | caoOmschrijving Cao is een afkorting voor collectieve arbeidsovereenkomst. |

## winkelpresentatie

### Omschrijving

Een winkelpresentatie is de manier waarop je artikelen in de winkel zet.

|  |  |
| --- | --- |
|  | EtalageOmschrijving Een etalage is een ruimte met een glazen wand waar een winkelier een deel van zijn artikelen presenteert. |
|  | presentatieplanOmschrijvingEen presentatieplan is een overzicht van alle verkoopgerichte presentaties in een winkel.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | themaOmschrijving Een thema is een speciaal onderwerp waar winkeliers hun reclame op af kunnen stemmen.   |  |  | | --- | --- | |  | winkelmediumOmschrijving Een winkelmedium laat klanten zien welke producten in de winkel worden verkocht. |  |  |  | | --- | --- | |  | decoratieOmschrijving Een decoratie is een ander woord voor een versiering. |  |  |  | | --- | --- | |  | opbouwmateriaalOmschrijving Opbouwmateriaal is materiaal dat wordt gebruikt om etalages mee te bouwen. |  |  |  | | --- | --- | |  | tekstbordOmschrijving Een tekstbord is een bord met extra informatie. |  |  |  | | --- | --- | |  | beeldschermreclameOmschrijving Beeldschermreclame is een reclame die op een scherm te zien is. |  |  |  | | --- | --- | |  | winkelafficheOmschrijving Een winkelaffiche is een poster van een winkel. |   tekstkaartOmschrijving Een tekstkaart is een kaart met informatie over het artikel.   |  |  | | --- | --- | |  | energielabelOmschrijving Een energielabel is een label of etiket waarop staat hoe zuinig het apparaat is |  |  |  | | --- | --- | |  | eigenschapOmschrijving Een eigenschap is een kenmerk van iets of iemand. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | briefkaartformaatOmschrijving Briefkaartformaat zijn de afmetingen van een briefkaart. winkelcriminaliteitOmschrijving Winkelcriminaliteit is het begaan van misdaden in de winkel.   |  |  | | --- | --- | |  | eigenaardigheidOmschrijving Een eigenaardigheid is iets wat anders is dan normaal. |  brancheOmschrijving Een branche is een groep winkels die hetzelfde soort artikelen verkopen. telefoonnotatieformulierOmschrijving Een telefoonnotatieformulier is een formulier dat je gebruikt bij een telefoongesprek.   |  |  | | --- | --- | |  | klachtOmschrijving Een klacht is een melding van iets waarover je ontevreden bent. | |  | telefoonnotitieOmschrijving Een telefoonnotitie is een aantekening die je maakt van een telefoongesprek. |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | telefonerenOmschrijvingTelefoneren is met elkaar praten via de telefoon.  offerteOmschrijvingEen offerte is een overzicht van producten of diensten en hun prijzen.garantieOmschrijving Garantie is een soort verzekering voor de klant. klachtenafhandelingOmschrijving Klachtenafhandeling is de manier waarop klachten door de klantenservice of de verkoopmedewerker worden opgelost   |  |  | | --- | --- | |  | ProductiefoutOmschrijving Een productiefout is een fout tijdens het maken van een artikel |  WerkfoutOmschrijving Een werkfout is een fout die iemand maakt tijdens het werk.   |  |  | | --- | --- | |  | verkooptechnische foutOmschrijving Een verkooptechnische fout is een verkeerde aanwijzing. |  mond-tot-mondreclameOmschrijving Mond-tot-mondreclame is een vorm van reclame voor een product of dienst. prijsongevoeligOmschrijving Prijsongevoelig betekent dat de prijs van een product niet meer zo belangrijk is voor een klant.  cross-sellingOmschrijving Cross-selling is een klant meer proberen te verkopen dan waar hij eigenlijk voor naar de winkel kwam.   |  |  | | --- | --- | |  | UpsellingOmschrijving Upselling is een klant iets duurders proberen te verkopen dan wat hij eigenlijk in zijn hoofd had. | | | | |