



Inkoop- en verkoopproces

Lesbrief



Inkoop- en verkoopproces

Lesbrief



Colofon

© Platform Taalgericht Vakonderwijs,
Stichting leerplanontwikkeling (SLO), Enschede, 2009

Alle rechten voorbehouden. Mits de bron wordt vermeld is het toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de uitgever deze uitgave geheel of gedeeltelijk te kopiëren dan wel op andere wijze te verveelvoudigen.

Auteurs

Inge van Laarhoven, Hans Goudsmit (Onderwijscentrum VU, Amsterdam), Paula Bosch (ITTA, Universiteit van Amsterdam), Regine Bots (CED Groep, Rotterdam), Brigitte Jacobs (Melanchthoncollege, Rotterdam)

In opdracht

Ministerie van OCW

Vormgeving: Mooi Bedacht, Almelo

Illustraties: Ineke Koene, Enschede

Productie: Axis, Enschede

Druk: Netzodruk, Enschede

In samenwerking met:

- Onderwijscentrum Vrije Universiteit, Amsterdam
- Instituut voor Taalonderzoek en Taalonderwijs Anderstaligen (ITTA), Universiteit van Amsterdam
- CED Groep, Rotterdam
- Chr. Scholengemeenschap Melanchthon, Rotterdam

Besteladres

SLO, Stichting Leerplanontwikkeling

Afdeling Verkoop

Postbus 2041, 7500 CA Enschede

Telefoon (053) 4840 305

Internet: www.slo.nl / www.taalgerichtvakonderwijs.nl

E-mail: verkoop@slo.nl

AN 5.3792.226

www.taalgerichtvakonderwijs.nl

Inhoud

Inleiding	4
Hoofdstuk 1	
Inkoop- en verkoopafdeling	5
• Opdracht 1: Je eigen bedrijf	5
• Opdracht 2: Bekend, benieuwd, bewaard	5
• Opdracht 3: Inkoop- en verkoopvacature	5
• Opdracht 4: Begrippen en memoryspel	5
Hoofdstuk 2	
Het inwerkprogramma	10
• Opdracht 5: Voorbereiding	10
• Opdracht 6: Een stroomschema maken	11
• Opdracht 7: Een stroomschema maken van je eigen bedrijf	12
Hoofdstuk 3	
De presentatie	13
• Opdracht 8: Presenteer je stroomschema	13
• Opdracht 9: Wat heb je geleerd?	14
Bijlage 1: Het memoryspel	

Inleiding

Veel jonge mensen denken erover een eigen bedrijfje te beginnen. Dit willen ze, omdat ze denken dat er veel geld te verdienen is, omdat ze graag zelf de beslissingen nemen of omdat ze zo van hun hobby hun werk kunnen maken. Hieronder een aantal uitspraken van jongeren over het hebben van een eigen bedrijf:

Ik zou geen eigen bedrijf willen beginnen, want het is ingewikkeld wat betreft de hoeveelheid regels en papierwerk.

Meisje, 18, VWO

Ik snap heel goed dat iemand een eigen onderneming wil beginnen, omdat je dan je eigen droom kan naleven.

Meisje, 17, MBO

Ik zou geen eigen bedrijf willen beginnen, omdat mijn ouders er één hebben en ze altijd 12 tot 14 uur per dag aan het werk zijn.

Jongen, 15, VMBO

Als je een eigen bedrijf hebt zijn er natuurlijk veel dingen te doen. Zo moet je dingen inkopen die nodig zijn voor het bedrijf, maar natuurlijk moet je ook zaken verkopen. De in- en verkoop vormt de kern van menig bedrijf en dit proces speelt zich rond het magazijn af. In deze lessenserie gaan we kijken wat er op de afdeling in- en verkoop allemaal gebeurt. En daarna ga je dat toepassen op een 'eigen' bedrijf.

Wat gaat er deze lessenserie gebeuren?

Stel je voor dat je een nieuw bedrijf bent gestart en dat bedrijf loopt heel goed, of dat je bij een goedlopend bedrijf werkt. Dan moeten er soms nieuwe medewerkers worden aangenomen op de afdelingen inkoop en verkoop. Die nieuwe medewerkers moeten worden ingewerkt. In deze lessenserie maak je een presentatie voor zo'n inwerkprogramma en die presentatie laat je aan de klas zien.

In hoofdstuk 1 leer je wat een inkoop- en verkoopafdeling doet. In hoofdstuk 2 werk je aan de presentatie voor het inwerkprogramma. In hoofdstuk 3 bereid je de presentatie in de klas voor.

Wat ga je doen?

Samen met enkele klasgenoten maak je een presentatie voor een inwerkprogramma.

Waarom ga je dit doen?

Je leert veel over een onderwerp als je het zelf aan iemand moet uitleggen. Zo weet je ook meteen of je het zelf allemaal goed begrepen hebt!

Waar word je beter in?

Doelen

- Je kent het in- of verkoopproces van bedrijven en je kunt het schematisch weergeven.
- Je kunt het inkoopproces van een bedrijf beschrijven met goed gebruik van de volgende vaktermen: order, offerte, leverancier, magazijn en (optimale) prijs/kwaliteitsverhouding.
- Je leert beter presenteren door dat samen te doen.

Inkoop- en verkoopafdeling

In een klein bedrijf worden alle activiteiten vaak door één of twee personen gedaan. In grotere bedrijven zijn de taken meestal onderverdeeld in afdelingen. Voorbeelden van zulke afdelingen zijn:

- Personeel en Organisatie (P&O)
- Productie
- Promotie
- Inkoop
- Verkoop

Als een bedrijf wat kleiner is, vormen de afdelingen inkoop en verkoop vaak samen één afdeling in- en verkoop.

Een organogram laat zien hoe een bedrijf is georganiseerd. De afdelingen staan in een schema naast of boven elkaar. Meestal staan de afdelingen onder de directie. Hieronder staat een voorbeeld van een organogram van een bedrijf dat meerdere afdelingen heeft.

In deze lessenserie staan de afdelingen inkoop en verkoop centraal.

Opdracht 1 Je eigen bedrijf

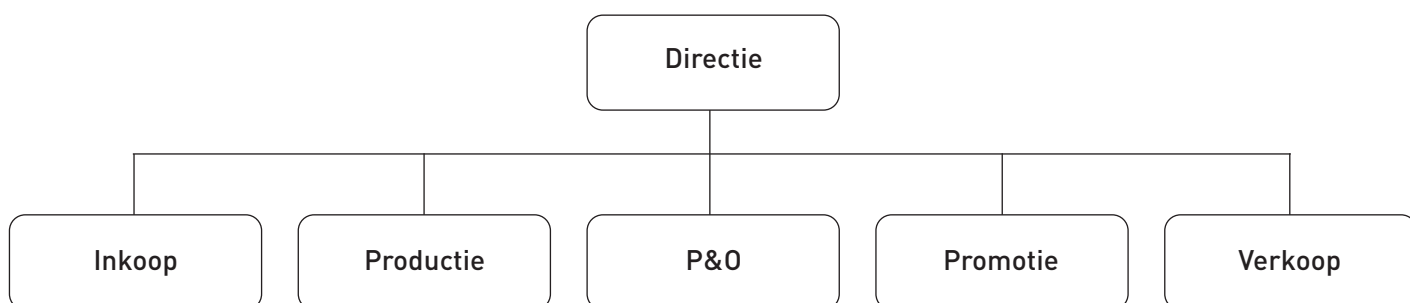
Je verzint zelf een bedrijf voor deze lessen.

Je kunt hiervoor kiezen uit een aantal mogelijkheden:

- Een fabriek (producent van producten).
- Een handelsbedrijf (tussenpersoon tussen fabrikant en winkel).
- Een winkel (verkoopt aan de uiteindelijke klant).

Tip:

Neem bijvoorbeeld een bedrijf waar een van jullie een bijbaantje heeft. Of misschien heeft iemand in je familie een eigen bedrijf. Dan kun je dat bedrijf kiezen.





Opdracht 2

Bekend, benieuwd, bewaard

Je leert in deze lessen over het inkoop- en verkoopproces van een bedrijf. Je weet vast al wat van inkopen en verkopen. In de onderstaande schema's kun je invullen wat je al weet, waar je benieuwd naar bent en wat je leert. Om het schema goed in te vullen, moet je de stappen hiernaast volgen:

Stap 1

Vul elk de eerste kolom van de werkbladen in met wat je al weet over het inkopen en verkopen in een bedrijf. Je mag je leerboek hierbij gebruiken.

Stap 2

Bespreek met elkaar (per groepje) wat je ingevuld hebt.

Stap 3

Vul samen de tweede kolom van het schema in.

Stap 4

Bespreek samen waar je met het groepje benieuwd naar bent en vul de derde kolom in.

BBB-werkblad Inkoopafdeling

Wat weet ik al? (bekend)	Wat weet ik extra na overleg met mijn groepje? (bekend)	Wat wil ik weten? (benieuwd)	Wat weet ik aan het eind van de lessenserie? (bewaard)



BBB-werkblad Verkoopafdeling

Wat weet ik al? (bekend)	Wat weet ik extra na overleg met mijn groepje? (bekend)	Wat wil ik weten? (benieuwd)	Wat weet ik aan het eind van de lessenserie? (bewaard)

Stap 5
Laat het ingevulde schema zien aan je docent.

Stap 6
Bewaar het schema tot na je eindpresentatie en vul dan ook de laatste kolom in.

Stap 7
Lever het complete schema aan het eind van de lessen in bij je docent.

Opdracht 3

Inkoop- en verkoopvacature

De afdelingen inkoop en verkoop staan in deze lessenreeks centraal. Je moet dan natuurlijk wel weten wat er op zulke afdelingen allemaal gebeurt.

Hieronder staan twee vacatures. Een vacature is een baan die ingevuld moet worden en waarvoor het bedrijf iemand zoekt. In de vacatures staan voorbeelden van werk wat moet gebeuren op de afdeling inkoop (a) en de afdeling verkoop (b).

1. Lees de vacatures voor de ‘inkoper’ en ‘verkoper’ nauwkeurig en zet een aantal werkzaamheden die werknemers van deze afdelingen moeten uitvoeren op papier.
2. Maak een rijtje van belangrijke begrippen, die je tegenbent gekomen in de vacatures. Dit zijn kennelijk begrippen die belangrijk zijn voor beide afdelingen.
3. Noteer nieuwe begrippen in de vierde kolom van de BBB-werkbladen.

a. Vacature medewerker inkoopafdeling

Functienaam	Inkoper bij bierbrouwerij Bavaria
Opleidingsniveau	MBO
Dienstverband	Fulltime
Werklocatie	Valkenswaard (bij Eindhoven)

Beschrijving functie

Als medewerker inkoop zorg je voor de inkoop van de benodigde goederen en diensten tegen een optimale prijs/kwaliteitsverhouding. Je draagt zorg voor een eigen pakket leveranciers waarbij je goederen bestelt en de prijs, levertijden, voorraad en kwaliteit bewaakt. Je maakt hiertoe o.a. prijsvergelijkingen en draagt zorg voor het zoeken naar de beste en voordeligste leveranciers. Als Medewerker Inkoop onderhoud je contacten met in- en externe klanten en leveranciers ten aanzien van voorkomende inkoopvraagstukken. Daarnaast draag je zorg voor een correcte verwerking van de inkoopgegevens in het geautomatiseerde systeem en lever je een bijdrage aan het zo goed mogelijk laten functioneren van de werkzaamheden op de afdeling.

b. Vacature medewerker verkoopafdeling

Functienaam	Verkoper bij bierbrouwerij Heineken
Opleidingsniveau	MBO
Dienstverband	Fulltime
Werklocatie	Amsterdam

Beschrijving functie

Je werkt mee aan het zo goed mogelijk laten werken van het interne bestelproces en levert een bijdrage aan het verbeteren van de leverbetrouwbaarheid. Hiertoe draag je bij aan een goede afstemming tussen de verkoop en de maximale productie en je hebt voortdurend overleg met de afdeling productie over de voortgang. Je zorgt voor een uitbreiding van de klantenkring, informeert de klant over de stand van zaken en beantwoordt vragen. Daarnaast verwerk je aanvragen. Dit alles rapporteer je aan de directie.

Opdracht 4 Begrippen en memoryspel

In deze opdracht speel je een memoryspel. Het doel van dit spel is dat je een aantal belangrijke woorden uit de inkoop en verkoop leert gebruiken.

Je speelt dit spel met vijf leerlingen. Je speelt memory met de woorden (begrippen) en de betekenissen (definities) die in de bijlagen staan.

Wat heb je nodig?

- 17 kaartjes met 'begrippen' (Voor de kaartjes: zie bijlage 1. Deze pagina moet worden gekopieerd op een gekleurd vel.);
- 17 kaartjes met 'definities' (Voor de kaartjes: zie bijlage 1. Deze pagina moet worden gekopieerd op een gekleurd vel. Let op: dit moet een andere kleur zijn dan de kaartjes met de begrippen.).

Leerstrategie: Bronnen gebruiken.

Kijk in je leerboek om de goede betekenis van de woorden te vinden.

Hoe werkt het?

Het spel wordt gespeeld met vijf leerlingen. Twee tweetallen en een spelleider. De spelleider speelt niet mee. Hij beheert het antwoordblad en de kaartjes.

- De spelleider schudt de kaartjes en legt ze in twee groepjes (op kleur gesorteerd) omgekeerd op tafel, zodat je niet kunt lezen wat er op staat.
- Beslis welk team begint.
- Zoek woorden en omschrijvingen die bij elkaar horen. Draai daarvoor eerst een 'begrip'-kaartje om en lees hardop voor wat er op staat en draai daarna een 'betekenis'-kaartje om en lees hardop voor wat erop staat.
- Als je een woord en een omschrijving hebt omgedraaid en jij vindt dat ze bij elkaar passen, dan overleg je met je teamgenoot. Als jullie het eens zijn, controleert de spelleider of de combinatie goed is. Als het goed is, mag je de kaartjes van tafel pakken en naast je neerleggen. Jouw team is dan nog een keer aan de beurt.
- Als de kaartjes niet bij elkaar horen, is het andere team aan de beurt. Zo ga je door tot alle kaartjes van tafel zijn of de tijd om is.
- Het team met de meeste kaartjes wint.

Het inwerkprogramma

Nu ga je met één of twee klasgenoten een presentatie voor het inwerkprogramma maken voor iemand die op de afdeling in- en verkoop komt werken. In dit hoofdstuk staan voorbereidende opdrachten, die je gebruikt voor de eindopdracht: het presenteren van een deel van het inwerkprogramma aan klasgenoten.

Opdracht 5 Vorbereiding

Om meer te leren over het in- en verkoopproces kun je kiezen uit twee activiteiten: een kwartet spel maken of een film.

Een kwartet spel maken

Door met de nieuwe werknemer een spel te doen in het inwerkprogramma worden belangrijke begrippen spelenderwijs geleerd die te maken hebben met het inkoop- en verkoopproces. Je maakt daarom voor het inwerkprogramma een kwartet spel. De spelregels voor een kwartet spel staan in bijlage 2!

Hoe maak je een kwartet spel?

1. Denk zelf na over 9 categorieën voor het kwartet spel. Een categorie is een groep woorden die bij elkaar hoort. Zorg dat de categorieën zo veel mogelijk aansluiten bij het proces dat je hebt gekozen. Er mag wel wat uit het andere proces in opgenomen worden.
2. Bepaal bij elke categorie vier belangrijke begrippen.
3. Maak bij elk begrip een kaartje, met daarop opvallend het begrip zelf en de drie andere begrippen die bij het kwartet horen. Het leukste is als je bij de begrippen een plaatje kan vinden.

Een voorbeeld van hoe een kaart uit het kwartet spel eruit kan komen te zien staat hiernaast.

De categorie

Inkoop

De begrippen

Leverancier, orderbevestiging, levering, nalevering.



Tip: Bij deze opdracht kun je begrippen gebruiken uit het memospel (Let op: het zijn er niet genoeg!)

Een film maken

Je gaat een korte film maken over hoe het inkoop- of verkoopproces. In deze film laat je zien hoe het er bij een inkoop- of verkoopafdeling aan toe gaat (dus: wat zijn de stappen die in het proces worden doorlopen). Je kunt dit bijvoorbeeld in je school (bij de kantine of het secretariaat) of een bedrijf waar je stage loopt filmen, maar je kan ook zelf een proces 'verzinnen' en het naspelen. Je moet wel om toestemming vragen of je mag filmen.



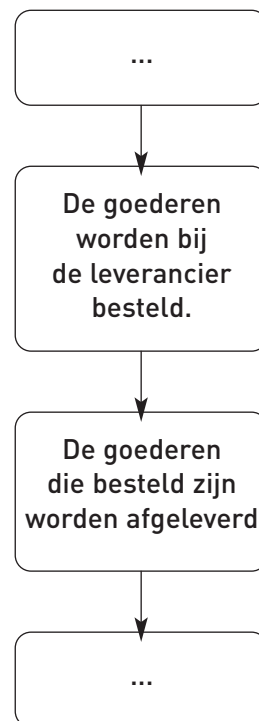
De film die je maakt mag tussen de 5 en 10 minuten duren!

Opdracht 6

Een stroomschema maken

Je gaat een stroomschema maken. Met een stroomschema laat je zien hoe het werk op de afdeling inkoop of de afdeling verkoop er uitziet. Je maakt op posterformaat een stroomschema van de inkoop of verkoop van goederen. Je maakt een stroomschema door kaders met (een korte) tekst te maken, met daartussen pijlen in welke volgorde dingen gebeuren. Gebruik ook je leerboek of de computer als bron.

Hiernaast zie je een voorbeeld van een stukje uit een stroomschema van een afdeling inkoop.



Tip: Gebruik bij het maken van deze opdracht de begrippen en definities van het memoryspel!

Opdracht 7

Een stroomschema maken van je eigen bedrijf

In opdracht 1 heb je samen een eigen bedrijf gekozen. Maak nu samen voor dat bedrijf een stroomschema op een groot vel waarin precies staat wat je doet, wie dat doet en waar je dat doet.

A. Denk eerst goed na:

- Wie zijn de vaste leveranciers voor jullie bedrijf?
- Waar zitten jullie leveranciers?
- Wat doen jullie als je ontevreden bent over de producten van een leverancier?
- Enzovoort.

- Wie zijn de belangrijkste klanten van jullie bedrijf?
- Hoe gaan jullie om met klachten van klanten?
- Enzovoort.

B. Maak nu een stroomschema

Met dit stroomschema moet een nieuwe medewerker snel kunnen zien wat hij of zij moet doen, ook bij onverwachte situaties. Waar liggen de pakbonnen? Wat moet je doen met de vrachtbrief? Wat is belangrijk in jullie bedrijf? Waar moet de nieuwe medewerker goed op letten? Wat moet hij of zij doen als de voorraad plotseling op is? Wat moet hij of zij doen als er een bericht binnenkomt dat één van je vaste leveranciers niet meer kan leveren wegens faillissement?

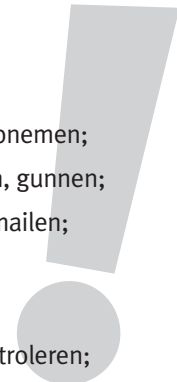
Bedenk ook zelf onverwachte situaties.

In een volgende les ga je het stroomschema samen aan je klas presenteren. Je klasgenoten gaan dan beoordelen, of het stroomschema duidelijk voor hen is en of jullie het stroomschema goed toelicht: en.

Tip:

Je zegt bijvoorbeeld:

- een order plaatsen, een order opnemen;
- een offerte aanvragen, opstellen, gunnen;
- een leverancier vragen, bellen, mailen;
- in het magazijn opslaan;
- uit het magazijn halen;
- de voorraad in het magazijn controleren;
- nagaan wat de prijs/kwaliteitsverhouding is.





De presentatie

Opdracht 8

Presenteer je stroomschema

De eindopdracht is het presenteren van het stroomschema van het inwerkprogramma aan je klas. De volgorde waarin je de onderdelen laat zien of uitlegt, mag je zelf kiezen. Bij de presentatie mag je een 'spiekbriefje' gebruiken, zodat je goed weet wie wat gaat vertellen en wanneer je dit gepland hebt. Bij het maken van een presentatie moet je een inleiding, een kern en een slot hebben. Let daarom op de volgende punten:

Inleiding

- Heet je klasgenoten welkom.
- Stel iedereen van je groepje voor.
- Vertel kort iets over je bedrijf.
- Vertel hoe je de presentatie onder elkaar hebt verdeeld.

Kern

- Licht achtereenvolgens de onderdelen van je stroomschema toe.
- De volgorde mogen jullie zelf kiezen. Zorg er wel voor dat het een logische volgorde heeft. Bijvoorbeeld eerst de grote lijn en daarna wat je moet doen bij enkele onverwachte situaties.

Slot

- Vat in het kort samen wat jullie in de presentatie hebben verteld.
- Vraag of er nog vragen zijn bij de klasgenoten.
- Bedank de klasgenoten voor de aandacht.

Je presentatie wordt op de volgende punten beoordeeld.

Beoordeling

- Het stroomschema is duidelijk en bevat geen fouten.
- De presentatie is vlot en correct.
- De vaktaal wordt gebruikt zoals het hoort.

Voorbeeld 'spiekbriefje' presentatie:

Dit ga ik vertellen.	Deze zinnen kan ik gebruiken.	Materiaal dat ik nodig heb.
Inleiding (voorbeeld): Heet het publiek welkom.	Beste ... (klasgenoten) ..., van harte welkom bij onze presentatie.	Het stroomschema.
Inleiding (voorbeeld): Film.	Om te beginnen willen wij jullie een film laten zien over hoe het er op een afdeling in- en verkoop aan toe gaat.	Film.
Kern (voorbeeld) Het stroomschema.	Het eerste ... Daarna	
Slot (voorbeeld): Korte samenvatting.	In dit inwerkprogramma hebben jullie gezien hoe	Sheet met korte samenvatting.



Opdracht 9

Wat heb je geleerd?

In opdracht 2 heb je op werkbladen ingevuld wat je al wist en graag wilde weten over in- en verkoop bij bedrijven.

Die werkbladen heb je bewaard.

- Vul nu de laatste kolom in op die werkbladen: wat weet ik aan het eind van de lessenserie?

