



Lesbrief: Klanten winnen, een spel?

Thema: Waar ga ik heen?





Klanten winnen, een spel?

Inleiding

Een winkel is erg afhankelijk van haar klanten. Wanneer je geen klanten krijgt, kun je ook niets verkopen. Als verkoper moet je er dus voor zorgen dat er altijd mensen geïnteresseerd zijn in jouw product. Soms kan het zo zijn dat jouw product niet meer zo goed verkoopt omdat er een beter product op de markt is. Dan moet je iets doen. Bijvoorbeeld meer promotie of een nieuw product erbij nemen. Want tenslotte wil je je klanten elke dag tegenkomen in je winkel!

In deze lesbrief ga je aan de slag in een cd-winkel. Deze winkel wil naast cd's ook videogames gaan verkopen. Maar voordat dit kan, moet er nog heel wat gebeuren. Zo is er nieuw promotiemateriaal nodig en een nieuwe inrichting voor de winkel. Ook kan het zijn dat je een andere doelgroep wilt benaderen.

In deze lesbrief onderzoek je wat een huisstijl is en hoe je een doelgroep kunt bepalen bij je bestaande en nieuwe producten. Je ontwerpt een nieuwe huisstijl en een nieuwe winkelhoek. Ook maak je promotiemateriaal om de doelgroep te bereiken. Je werkt in groepjes van drie.



Waar moet de opdracht aan voldoen?

Het promotiemateriaal en de presentatie moeten aan de volgende eisen voldoen:

- De huisstijl is verwerkt in het promotiemateriaal, in de winkelhoek en in de presentatie.
- De boodschap (aanbieding, datum en tijd van opening) is kort en bondig beschreven.
- Het promotiemateriaal heeft een goede lay-out (indeling).
- Het decoratiemateriaal in de winkelhoek sluit goed aan op de doelgroep.
- Het hoofdartikel (games) komt duidelijk naar voren in de presentatie/etalage van de winkelhoek.
- De presentatie is opgebouwd als een instructie voor medewerkers.
- De presentatie geeft informatie over de doelgroep.
- De presentatie geeft informatie over het assortiment, zowel spellen als spelcomputers.

Wat kun je en wat weet je na deze lesbrief?

- Je weet wat een shop-in-shop is.
- Je weet wat een huisstijl is.
- Je weet wat een doelgroep is.
- Je kunt de gekozen doelgroep op de juiste manier benaderen.
- Je kunt een huisstijl ontwerpen die bij een doelgroep past.
- Je kunt verschillende promotiematerialen maken gericht op de doelgroep.
- Je kunt een winkelhoek inrichten.
- Je kunt instructies geven aan het 'personeel' over de doelgroep en het assortiment.



Klanten winnen, een spel?

Uit welke stappen bestaat de lesbrief?

Stap	Klanten winnen, een spel?
1. Oriënteren	Verzamel informatie over het bestaande en het nieuwe assortiment. Verzamel informatie over andere doelgroepen. Bepaal de nieuwe doelgroep. Verzamel informatie over huisstijl. Onderzoek welke veranderingen er plaatsvinden voor de winkel.
2. Voorbereiden	Maak je planning. Bepaal de nieuwe huisstijl. Ontwerp het promotiemateriaal in de nieuwe huisstijl.
3. Uitvoeren	Werk het promotiemateriaal uit. Ontwerp de winkelhoek. Maak een presentatie over het nieuwe assortiment en de doelgroep.
4. Afronden en terugkijken	Beoordeel jouw huisstijl en promotiemateriaal. Geef een instructie (presentatie) voor het personeel van de winkel.



Klanten winnen, een spel?

Stap 1: Oriënteren



Moeilijke woorden

Wat betekenen deze woorden? Zoek de betekenis op.

Moeilijk woord	Wat betekent dit woord?
Huisstijl	
Assortiment	
Promotiemateriaal	



Informatie verzamelen

Je gaat informatie verzamelen over CD gebruik en shop-in-shops. Gebruik hiervoor internet en de aangegeven video.

- a. Tot nu toe verkocht de winkel alleen cd's. Hoe ziet die markt er op dit moment uit? Dat onderzoek je eerst. Ga naar hetvakcollege.nl/waargaikheen. Bekijk de video: 'Einde van cd is niet erg'.

- Wanneer heb jij voor het laatst een cd gekocht?



Klanten winnen, een spel?

- Waarom kopen steeds minder mensen een cd?

- Noem 3 andere manieren om jouw favoriete muziek te beluisteren. Welke manier gebruik jij het vaakst?

- Er zijn ook mensen die toch graag een cd kopen van hun favoriete artiest kopen. Kun jij een reden verzinnen waarom mensen dit toch graag doen?

- Bedenk twee voordelen van het kopen/beluisteren van cd's.

- Bedenk twee nadelen van het kopen/beluisteren van cd's.

De winkel wil nieuwe en ook liefst meer klanten trekken. Daarvoor krijgt de cd-winkel een gamehoek. Deze hoek krijgt ook een eigen naam. Dat betekent dat je een soort winkeltje in de winkel krijgt. Dit noemen we een **shop-in-shop**.

- b. In onderstaande tabel staan winkels die ook een shop-in-shop hebben. Zoek de namen van de winkels op en vul de tabel verder in.

Winkel	Shop-in-shop	Verkoop in de shop-in-shop
Marskramer	Toys2play	
V&D		Restaurant
	Vobis	
Bijenkorf		Parfums



Klanten winnen, een spel?

c. Onderzoek de wereld van games en spelcomputers.

- Welke spelcomputers zijn er allemaal?

- Welke spelcomputers komen er binnenkort op de markt?

- Welke spelcomputers zijn populair en welke juist niet? Hoe kan dit?

Het onderdeel games komt in een aparte hoek in de winkel. Deze hoek wordt herkenbaar gemaakt met een eigen **huisstijl**. De winkel wil met deze huisstijl ook reclame gaan maken voor de games. Voor je een huisstijl gaat ontwerpen, moet je weten wie je doelgroep is.

d. Welke groep klanten kunnen tot jouw doelgroep horen? Dus mensen die cd's beluisteren maar vooral games kopen.

- Nu ga je jouw doelgroep bepalen. Wat geldt voor jouw doelgroep? Vink het juiste antwoord aan in de tabel. Vul in de onderste rij zelf nog een eigenschap in.

Kenmerk	
Leeftijdscategorie	<input type="checkbox"/> Kinderen / <input type="checkbox"/> Jongeren / <input type="checkbox"/> Volwassenen / <input type="checkbox"/> Bejaarden
Geslacht	<input type="checkbox"/> Man / <input type="checkbox"/> Vrouw / <input type="checkbox"/> Beide
Inkomen	<input type="checkbox"/> Vast inkomen / <input type="checkbox"/> Zak- en kleedgeld + bijbaantje / <input type="checkbox"/> Niets
Hobby's	<input type="checkbox"/> Gamers / <input type="checkbox"/> Sporten / <input type="checkbox"/> Lezen
Overige kenmerken	

- Vat bovenstaande tabel in één zin samen. Mijn doelgroep is:



Klanten winnen, een spel?

e. Als je de doelgroep kent, kun je gaan nadenken over een huisstijl. Want die stem je straks af op je doelgroep. Onderzoek wat een huisstijl is en hoe die eruit kan zien. Zoek op internet met het zoekwoord 'huisstijl'.

- Wat is een huisstijl?

- Uit welke onderdelen kan een huisstijl bestaan?

- Zoek 3 voorbeelden van een huisstijl die je aanspreekt. Bewaar de beelden van die huisstijl.

f. Voor de winkel betekenen de veranderingen wel wat. Onder andere een nieuw assortiment, een nieuwe huisstijl en een andere doelgroep. Wat gaat er in de winkel veranderen?



Je kunt voor deze opdracht gebruik maken van de volgende werkkaarten:

- Etalage maken.
- PowerPoint presentatie maken.
- Poster of flyer maken.



Klanten winnen, een spel?

Stap 2: Voorbereiden



De planning

Met onderstaande stappen maak je een eenvoudige planning. Werk je aan een grote opdracht of werk je met meerdere personen, gebruik dan de **werkkaart: Planning maken**.



Stap 2: Voorbereiden

Wat ga je doen?

Hoeveel tijd heb je nodig?



Stap 3: Uitvoeren

Wat ga je doen?

Hoeveel tijd heb je nodig?



Stap 4: Afronden

Wat ga je doen?

Hoeveel tijd heb je nodig?





Klanten winnen, een spel?



Kijk of er werkkaarten zijn die je kunnen helpen om de opdracht uit te voeren. Denk aan de werkkaarten 'een etalage maken', 'een poster of flyer maken' en 'een PowerPoint presentatie maken'.

De nieuwe huisstijl ontwerpen

Een winkel moet herkenbaar zijn. Daarom heeft elke winkel een eigen huisstijl die zij overal op toepast. Je ziet die in de winkel, op reclameposters, flyers, folders, enzovoorts. Overal gebruiken zij dezelfde kleuren, lettertypes en logo's.

Eén van de onderdelen van de huisstijl is de kleur. Het kiezen van een kleur is erg belangrijk. Een kleur roept een emotie op bij mensen. Deze emotie moet natuurlijk wel een beetje bij jouw winkel passen.

- a. Ga naar visual.ly/color-emotion-guide. De color emotion guide is een overzicht van kleuren en de emoties die ze oproepen. Elke kleur in dit overzicht heeft drie emoties. Ook zie je welke merken deze kleuren gebruiken. Vul tabel op de volgende pagina verder in.

Kleur	Emotie (drie woorden)	Voorbeeld logo (twee merken)
Geel	Optimistisch, helder, warmte	Nikon, McDonalds
Oranje	Vriendelijk,	
Rood		
Paars		
Blauw		HP, Dell
Groen		
Grijs	Neutraal,	
Alle kleuren		Google, EBay, Microsoft

- b. Welke twee kleuren vinden jullie het beste bij de nieuwe winkelhoek passen? Waarom?



Klanten winnen, een spel?

- c. De eigenaar van de cd-winkel heeft ook besloten dat de gamehoek een shop-in-shop wordt en dus een eigen naam krijgt. Hij laat het bedenken van de naam aan jou over.
- Bedenk een passende naam voor jouw gamehoek.
 - Ga vervolgens met je groepje bij elkaar zitten en bekijk elkaars namen. Beslis samen welke naam de shop moet krijgen.

Groepslid	Naam voor Shop

- De naam van onze shop wordt:
-



Klanten winnen, een spel?

- d. Nu de naam en de huisstijl bekend zijn, ga je aan de slag met het logo. Teken een geheel nieuw logo (dus niet stiekem een logo dat op die van een andere winkel lijkt). Plak dat logo hieronder op. Maak een foto van het logo of scan het in. Zo kun je het logo ook digitaal gebruiken voor de promotiematerialen.



Klanten winnen, een spel?

Het promotiemateriaal ontwerpen

Voordat de gamehoek open gaat, moet je hem natuurlijk wel goed promoten. Je gaat promotiemateriaal ontwerpen: een flyer, een poster en een advertentie. De flyers zijn om uit te delen in de stad en voor een reclamepakket, een pakket folders dat je thuis wekelijks in de brievenbus vindt. De poster is voor aanplakborden in de stad en in bushokjes. De advertentie komt in de plaatselijke krant.

- a. Een goede manier om de gamehoek te promoten is een openingsaanbieding: een speciale aanbieding op de dag dat jouw winkelhoek open gaat. Verzin samen een openingsaanbieding.

- Onze aanbieding is:

- Overleg met je docent of je een goede aanbieding hebt bedacht.

- b. Maak een ontwerp voor een poster en een flyer waarmee je de openingsaanbieding en de nieuwe gamehoek promoot.

- Maak ieder apart voor elk materiaal een aantal schetsen. Denk aan de huisstijl die je hebt ontworpen.
- Wissel jullie ontwerpen uit en kies er één uit voor een flyer en voor de poster. Die werk je in stap 3 verder uit.

De presentatie voorbereiden

De nieuwe gamehoek is voor de medewerkers van de cd-winkel wel even wennen. Zij krijgen een ander publiek binnen de winkel en zij moeten plotseling meer van games afweten. Jullie gaan ze daarop voorbereiden met een presentatie over de doelgroep en het assortiment van de nieuwe gamehoek.

- a. Ga met je groepje bij elkaar zitten. Bespreek de vragen over het assortiment. Maak aantekeningen.

- Wat moeten de medewerkers allemaal weten over de spellen?
- Wat zijn populaire spellen?
- Welk spel is meer geschikt voor jongens en welk spel voor meisjes?
- Welke spellen komen elk jaar weer terug (denk aan Fifa) en welke spellen worden maar één keer gemaakt?



Klanten winnen, een spel?

b. Ga met je groepje bij elkaar zitten. Bespreek de vragen over de doelgroep. Maak aantekeningen.

- Wat moeten de medewerkers allemaal weten over de doelgroep?
- Hoe spreek je de doelgroep aan?
- Wat heeft de doelgroep ongeveer te besteden?
- Welke leeftijd heeft de doelgroep?
- Wat moeten de medewerkers nog meer weten?



Wat heb je nodig?

Maak een benodigdhedenlijst voor het ontwerpen van de gamehoek/stand. Probeer de kosten zo laag mogelijk te houden. Dat doe je door niet meer op de lijst te zetten dan je nodig hebt. Vraag je docent welke benodigdheden je van school allemaal mag gebruiken.

TIP: vraag bekenden of zij nog (oude) games hebben die jij mag gebruiken/lenen.

Benodigdheden	Aantal	Prijs	Totale prijs



VRAAG TOESTEMMING AAN JE DOCENT OM VERDER TE GAAN MET STAP 3.



Klanten winnen, een spel?

Stap 3: Uitvoeren



Uitvoeren

Je gaat nu het promotiemateriaal en de winkelhoek ontwerpen. Kijk voordat je begint nog eens goed naar de eisen van de opdracht die aan het begin van de lesbrief staan.



Werk het promotiemateriaal uit

- Werk de flyer, poster en advertentie uit. Vergeet niet gebruik te maken van de nieuwe huisstijl. Gebruik de **Werkkaart: Poster of flyer maken**.
- Maak de advertentie. Gebruik de huisstijl en de informatie van de poster en de flyer.

De winkelhoek ontwerpen.

- Ontwerp de winkelhoek. Maak eerst schetsen.
 - Welke opbouwmaterialen ga je gebruiken?





Klanten winnen, een spel?

- Welke decoratiematerialen ga je gebruiken?
-
-

- b. Voer je taak uit. Werk samen met je klasgenoten. Gebruik de **Werkkaart: Etalage maken**.

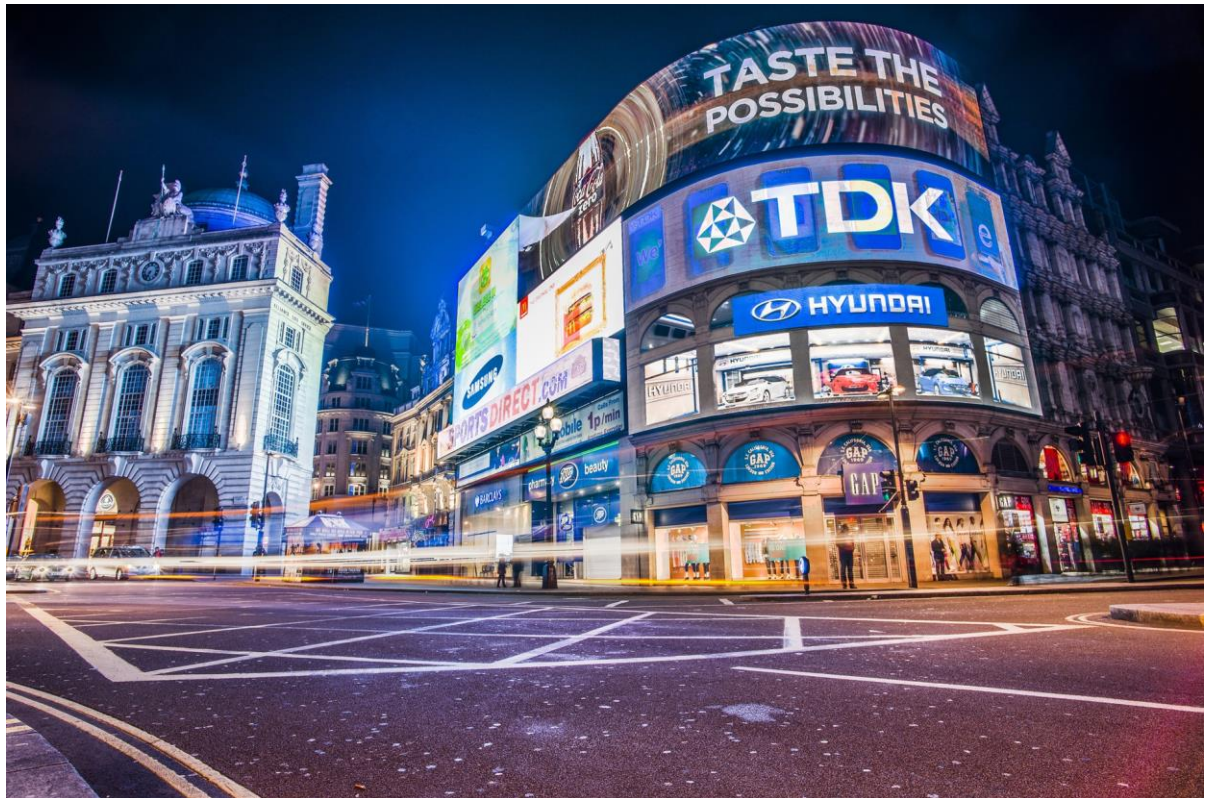
De presentatie uitwerken

- a. Bepaal de inhoud voor de presentatie over de doelgroep en het assortiment. Gebruik de **Werkkaart: PowerPoint presentatie maken**. Behandel in ieder geval de volgende onderwerpen:
- de doelgroep;
 - hoe je de doelgroep aanspreekt;
 - het assortiment – de spellen;
 - het assortiment – de spelcomputers;
 - de openingsaanbieding.
- b. Werk de presentatie uit in PowerPoint. Gebruik foto's en schetsen.



Klanten winnen, een spel?

Stap 4: Afronden en terugkijken



Het resultaat

Je gaat een presentatie geven voor het winkelpersoneel. Hierin beschrijf je de (nieuwe) doelgroep en het assortiment.



Er zijn veel verschillende manieren om te presenteren. Kies uit een van de 'presenteren' werkkaarten de presentatievorm die jij geschikt vindt.

Het promotiemateriaal beoordelen

- Hang de flyers, posters en advertenties op of leg ze goed zichtbaar op tafels. Leg bij de promotiematerialen van elk groepje een tabel zoals in het voorbeeld hieronder.
- Bekijk elkaars flyers, posters en advertenties. Vul voor elk groepje een tabel in.



Klanten winnen, een spel?

c. Wissel de beoordelingen uit.

Beoordelingspunt	Ja	Nee
De kleuren in de huisstijl passen goed bij een gamewinkel.		
Het logo sluit goed aan op de gekozen doelgroep.		
Het promotiemateriaal is herkenbaar in de sfeer van de huisstijl gemaakt.		
Het promotiemateriaal maakt mensen enthousiast voor de aanbieding en het nieuwe assortiment.		
De informatie op het promotiemateriaal is zo duidelijk dat er geen vragen over komen.		

d. Bespreek de volgende vragen met de hele groep.

- Lijkt het je leuk om dingen zoals posters en flyers te ontwerpen?
- Lijkt het je leuk om in een cd-winkel of gamewinkel te werken?

De presentatie houden

De medewerkers van de cd-winkel willen graag weten wat er van hen wordt verwacht. Daarvoor geven jullie instructies in de vorm van de presentatie.

a. Geef de presentatie. Bedenk vooraf wie wat zegt.

b. Hoe verliep de presentatie?

c. Denk je dat de medewerkers nu klaar zijn om ook te kunnen verkopen in de gamehoek? Waarom wel of niet?

- Wel
 Niet

Leg uit: _____

d. Herken je in de presentatie de sfeer van de huisstijl?



Klanten winnen, een spel?



Kijk terug op deze lesbrief

- a. Als het goed is, heb je bij de uitvoering gekeken naar de eisen waaraan de opdracht moet voldoen. Wat vind jij, voldoet jouw resultaat van de opdracht aan de eisen? Kruis aan wat jij vindt.

Eis	Voldoet?	Omdat?
De huisstijl is verwerkt in het promotiemateriaal, de winkelhoek en in de presentatie.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De boodschap (aanbieding, datum en tijd van opening) is kort en bondig beschreven.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Het promotiemateriaal heeft een goede lay-out (indeling).	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Het decoratiemateriaal in de winkelhoek sluit goed aan op de doelgroep.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Het hoofdartikel (games) komt duidelijk naar voren in de presentatie/etalage van de winkelhoek.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De presentatie is opgebouwd als een instructie voor medewerkers.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De presentatie geeft informatie over de doelgroep	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De presentatie geeft informatie over het assortiment, zowel spellen als spelcomputers.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	

- b. Waar was je goed in bij het maken van de winkelhoek?

- Ik was goed in:

- Dat blijkt uit:



Klanten winnen, een spel?

c. Wat vond je minder goed gaan?

- Waarom vond je dat?

d. Wat zou je nog willen leren bij een volgende opdracht?
