

## Bedrijfseconomie in Balans, 9<sup>e</sup> druk, vwo, Hoofdstuk 23 Plaats en promotie Samenvatting d.d. 1-9-2023

### 23.1 Plaats

Plaats kun je op *twee* manieren zien:

- *vestigingsplaats* van een onderneming,
- *plaats waar de producten* van een onderneming zich bevinden: van het aan te leveren product tot en met het product bij de afnemer.

### 23.2 Logistiek en distributie

*Logistiek* houdt zich bezig met de wijze waarop de goederen worden voortgestuwd op weg naar de consument.

De *bedrijfskolom* bestaat uit de ondernemingen die het product brengen van oerproducent naar consument: oerproducent -> fabrikant -> groothandel -> detaillist.

De *groothandel* levert aan andere groothandelaren (grossiers) en kleinhandel (detaillisten), terwijl de *kleinhandel* aan de consument levert.

De groothandel vervult voor de kleinhandel de volgende taken: het houden van voorraad; het leveren van artikelen met korting; het op de hoogte houden wat betreft nieuwe producten en het verstrekken van krediet.

Bij *directe distributie* gaan de producten rechtstreeks van de producent naar de consument. Bij *indirecte productie* worden de artikelen van de producent via één of meer tussenschakels naar de consument gebracht.

Producenten proberen de kleinhandel te verleiden hun producten in het assortiment op te nemen door: kredietverlening, bijzondere aanbiedingen en snelle levering.

Bij *pushdistributie* wordt de detaillist bewerkt om het product in zijn assortiment op te nemen. Bij *pulldistributie* wordt de consument bewerkt, zodat deze bij de detaillist om het product gaat vragen.

### 23.3 Logistiek en voorraad

Het *logistiek proces* begint voor een onderneming bij de inkoop en duurt tot het moment dat de goederen bij de afnemer zijn afgeleverd. Het logistiek proces bestaat uit *informatiestromen* en *goederenstromen*.

*Andere kenmerken* van de logistiek zijn: houdt rekening met afnemers en leveranciers, vindt ook in een onderneming plaats en verzorgt zowel het inkopen als het afleveren van de goederen.

Bij een *webwinkel* speelt de software een grote rol. Een webwinkel werkt vanuit *klantperspectief* vaak via de volgende stappen: bezoek, keuze, winkelwagen, controle, adresgegevens, controle en betalingswijze en orderbevestiging. Een *clickstreamprogramma*

is een programma om klantgedrag bij te houden en te analyseren, ook verzamelen ze gebruikersgegevens van websitebezoekers. *Dropshipping* wordt toegepast door een webwinkel die zelf geen voorraad houdt maar bij een bestelling deze doorstuurt naar een derde om het product te laten verpakken en verzenden.

Een webwinkel werkt vanuit *detaillistperspectief* vaak via de volgende stappen: controle besteloverzicht, betalingsbevestiging, aanmaak factuur – pakbon – aanmelding verzenddienst, inpakken bestelling en meegeven aan verzenddienst en verzending verwerken in het systeem.

De *retourlogistiek* verloopt via de stappen: retouraanvraag consument, versturen verzendetiket, teruggestuurde pakje controleren, akkoord/niet akkoord. Bij akkoord heropname in de voorraad.

Bij het *JIT-principe* maken ondernemingen afspraken met de leveranciers over het precieze tijdstip waarop onderdelen en grondstoffen beschikbaar moeten komen, teneinde de voorraden zo klein mogelijk te houden.

*Afval* ontstaat doordat grondstof en onderdelen tijdens het productieproces verloren gaan. *Uitval* ontstaat doordat een gereed product niet aan de gestelde eisen voldoet en wordt afgekeurd.

Met *recycling* gebruiken we het afval en uitval voor hergebruik. Het terughalen/verwerken van de afgedankte spullen en de verwerking van afval, afgekeurde producten en emballage noemen we *reverse logistics*.

### 23.4 Promotie

Bij *persoonlijke verkoop* is er persoonlijk contact tussen aanbieder en afnemer. Als persoonlijke verkoop voorkomt bij bedrijven onderling spreken we van business-to-businessmarketing.

*Voordelen persoonlijke verkoop* boven massacommunicatie:

- Men kan op iedere klant persoonlijk inspelen.
- Er is betere discussie mogelijk.
- De feedback is beter.

*Voordelen massacommunicatie* boven persoonlijke verkoop:

- Het is veel goedkoper dan persoonlijke verkoop.
- Er kunnen meer mensen tegelijkertijd bereikt worden.
- Het gaat veel sneller.

### 23.5 Reclame

*Reclame* is een middel om het publiek vertrouwd te maken met een bepaald product. Er zijn verschillende vormen van reclame.

Bij *individuele reclame* maakt de fabrikant reclame voor zijn eigen product.

Bij *collectieve reclame* maken de fabrikanten van een productsoort samen reclame om de verkoop van het product als zodanig te bevorderen.

Bij *themareclame* heeft de onderneming als doel merkbekendheid te creëren en te onderhouden en zo het koopgedrag van consumenten op lange termijn te beïnvloeden door het imago van het product te verbeteren waardoor er meer sympathie voor het merk komt.

Bij *actiereclame* voert de onderneming een speciale actie om op korte termijn de verkoop van een bepaald product te stimuleren.

*Sampling* is voor het verspreiden van monsters (huis aan huis, op straat of beurzen), soms gevolgd door een geld-terugactie.

*Sociale marketing* is gericht op het welzijn (welbevinden) van de consument waarbij organisaties ernaar streven om het ontevreden en onveilige gevoel bij de consument te verminderen.

*Ideële reclame* is bedoeld om opvattingen en/of gedragingen van mensen te beïnvloeden, bijvoorbeeld over het milieu.

Bij *sponsoring* betaalt een onderneming voor naamsvermelding.

*Webvertising* is het adverteren op internet. Dit gebeurt vaak via een advertentiehandelaar. Gebruikelijke betaalmodellen zijn CPM (kosten per 1.000 keer verschijnen), CPC (kosten per klik op een advertentielink) en CPA (bedrag per ondernomen handeling).

*Affiliate marketing* is het adverteren om per verkoop een vergoeding te ontvangen (een vorm van CPA). De *conversieratio* is het percentage van websitebezoekers dat ook echt een bestelling plaatst.

### 23.6 Medium

Een *effectief reclamemiddel/communicatiemiddel* is een middel dat aan het doel beantwoordt met zo weinig mogelijk kosten in de gegeven situatie. *Communicatiemiddelen* kunnen we onderscheiden in visuele, multimediale en interactieve communicatiemiddelen.

*Visuele communicatiemiddelen*: middelen waarbij de ontvanger de boodschap uitsluitend met zijn ogen waarneemt.

*Multimediale communicatiemiddelen*: middel waarbij je meer dan één medium gebruikt om een boodschap over te brengen.

*Interactieve communicatiemiddelen*: middel waarbij is de ontvanger betrokken bij de boodschap, hij kan zelf reageren en invloed uitoefenen daarbij is er sprake van een bepaalde reactie.

*Socialmediaplatformen* zijn online platformen waarbij de interactie en dialoog tussen gebruikers centraal staat. Bij een *advertentiegeving* selecteert het socialmediaplatform de te tonen advertenties op basis van relevantie en het bedrag dat de onderneming bereid is te betalen. Een *influencer* is iemand die een groep volgers of fans beïnvloedt.

Het *webcareteam* is een team dat binnen een onderneming alle communicatie via social media verzorgt. Het *socialmediabeleid* geeft richtlijnen hoe social media binnen de onderneming kan worden ingezet en welk gedrag van medewerkers wordt verwacht tijdens en buiten het werk.