

## Les 5. E-commerce

### Introductie

Pennenland bv verkoopt zijn pennen in winkels, maar ook via het internet. Een klant kan naar de website van Pennenland gaan om daar één of meerdere pennen uit te zoeken. De klant klikt elke pen aan die hij/zij wil bestellen en geeft aan hoeveel exemplaren hij/zij wil ontvangen. Het totale aantal bestelde pennen is terug te zien in een virtueel **winkelmandje**. De bestelling komt binnen bij magazijn Opslagland waar alle pennen van Pennenland worden bewaard. De orderverzamelaar (zie lesbrief 2) pakt de bestelde pennen uit de verschillende rekken en stopt ze in een pakje. Het pakje wordt verzonden naar de klant. De klant kan ervoor kiezen om het doosje thuis te ontvangen, op het werk of op een andere locatie. Hierover lees je later meer. De klant mag de pennen terugsturen als hij/zij ze toch niet wil hebben. In deze lesbrief laten we zien wat er allemaal gebeurt als je iets via internet bestelt en hoe logistiek verandert omdat meer mensen gaan 'webwinkelen'.

### Producten kopen via internet

Mensen kopen tegenwoordig graag spullen via het internet. Als je vroeger een product wilde hebben, was de enige mogelijkheid om naar een winkel te gaan en daar het product te kopen. Dat is nu niet meer zo. Sinds de jaren 90 van de vorige eeuw wordt het steeds gebruikelijker om producten op internet te kopen en thuis te laten bezorgen. Online winkelen is gemakkelijk: je hoeft je huis niet uit en krijgt toch de producten die je nodig hebt. Ook kun je ervoor kiezen om de producten te laten bezorgen op een andere plek waar je vaak komt (bijvoorbeeld een supermarkt). Dit noemen we een **ophaalpunt**.

Online winkelen en alles wat daarbij komt kijken wordt ook wel **e-commerce** genoemd. Een winkel op internet is een belangrijk onderdeel van e-commerce. Een online winkel heet een **webshop**. Er zijn bedrijven die alleen een webshop hebben, omdat ze dan geen geld hoeven te betalen voor een 'echte' winkel. Andere bedrijven hadden al een winkel en hebben daarna een webshop geopend. Met de webshop kunnen ze namelijk hun producten aan klanten door het hele land of over de hele wereld verkopen. Een bedrijf heeft dus meerdere manieren (ook wel **kanalen** genoemd) om producten aan klanten te verkopen. Doordat steeds meer mensen winkelen via internet, wordt het steeds belangrijker om de logistiek goed te regelen. Hieronder beschrijven we alle activiteiten die bedrijven moeten uitvoeren om via internet bestelde producten bij de klant thuis af te leveren.

Wat gebeurt er nadat je iets hebt besteld op het internet? Kijk naar het volgende filmpje:

<http://www.schooltv.nl/video/hoe-werkt-een-webshop-winkelen-op-internet/>

## Opdracht 1

Waarschijnlijk hebben je ouders wel eens iets via internet besteld en misschien jijzelf ook wel. Hoe kies je nu of je iets via internet of in een winkel koopt? Een nieuwe fiets wil je misschien niet zomaar via internet bestellen, omdat je deze eerst in het echt wilt zien en even een proefritje wilt maken. Daarom gaan we in deze opdracht bekijken welke producten je via internet zou bestellen en welke je liever in een echte winkel koopt.

**Op de volgende pagina staan vier foto's van producten met de letters A tot en met D. Schrijf naast elke foto of je het product in de winkel of via internet zou kopen en geef aan waarom. Als je voor alle vier producten de keuze hebt gemaakt en hebt opgeschreven, bespreek je de antwoorden met je klasgenoten. Hebben je klasgenoten dezelfde antwoorden? Waarom wel/niet?**

### A. Brood




---

---

---

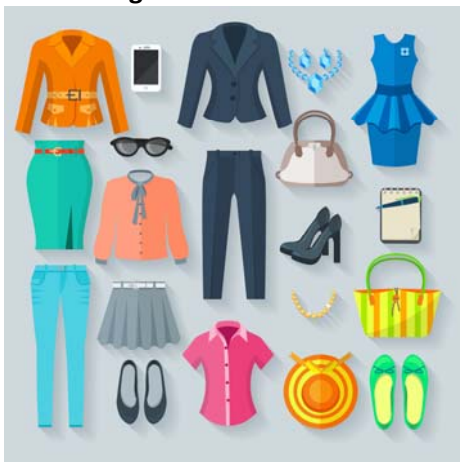
---

---

---

---

### B. Kleding




---

---

---

---

---

---

---

**C. Schoenen**



---

---

---

---

---

---

**D. Boek**



---

---

---

---

---

---

**Wat gebeurt er met je internetbestelling?**

Als een klant iets koopt via het internet, komt de bestelling bij het magazijn binnen. Een orderverzamelaar (zie lesbrief 2) gaat op pad om de producten te pakken. Een groot verschil tussen een bestelling van een consument via internet en een bestelling van een winkel is de omvang van de bestelling. Jij bestelt misschien maar vijf pennen tegelijk, maar een winkel in schoolspullen zal bijvoorbeeld wel 100 pennen bestellen. Het magazijn verstuurt de producten in een envelop of pakje naar de klant. Vaak moeten internetbestellingen worden afgeleverd bij de klant thuis. Een kleine bestelling in een envelop kan door de brievenbus. Grotere pakjes, die niet door de brievenbus passen, worden bezorgd door chauffeurs van bestelbusjes. Vaak staan deze bezorgers voor een dichte deur omdat de klant niet thuis is. Dan komen ze op een later moment terug of geven ze het pakje af bij de burens. Webshops geven steeds vaker hun klanten de mogelijkheid om aan te geven op welk tijdstip hun pakje moet worden afgeleverd. Dit verhoogt de kans dat de klanten thuis zijn en voorkomt dat de bezorger voor niets komt. Klanten kunnen hun bestelling ook laten bezorgen bij een ophaalpunt (zie foto). De klant kan daar het pakje ophalen op een moment dat hem/haar goed uitkomt. Ophaalpunten kun je bijvoorbeeld vinden in supermarkten. Ook zijn er onbemande ophaalpunten (zonder personeel) waar je zelf je pakje uit een kluisje kunt halen. Je krijgt je persoonlijke code om het kluisje te openen per e-mail of SMS.



## Opdracht 2

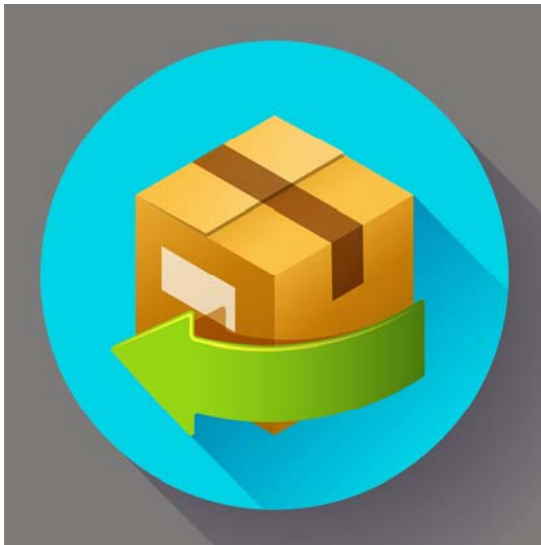
A. Verbind de teksten die hieronder staan met het juiste plaatje.

B. Kun je de plaatjes in de juiste volgorde zetten? Nummer de plaatjes van 1 t/m 9 en begin met de klant die een product kiest.



## Retourneren van internetbestellingen

Een bijzonder onderdeel van e-commerce is het terugbrengen van bestelde producten. Soms is een product stuk of vind je het product toch niet zo leuk als je had gedacht. Via internet bestelde kledingstukken passen soms niet goed. Dit terugbrengen van producten wordt het **retour sturen** genoemd. Het is in Nederland wettelijk geregeld dat je een product dat je via internet besteld hebt, mag terugsturen. Een product dat jij terugstuurt, kan weer opnieuw worden verkocht. Belangrijk is dan natuurlijk wel dat het product niet is beschadigd door het transport of bij het openmaken en/of passen. Een product dat teruggestuurd wordt, volgt in principe de omgekeerde weg. Als het product terugkomt in het magazijn, wordt het gecontroleerd: kan het nog aan een andere klant worden verkocht? Als het product is goedgekeurd, wordt het in het magazijn gelegd en kan het hele proces opnieuw beginnen.



### Opdracht 3

Welke stappen legt een pakje af dat een klant retour stuurt? Schrijf de verschillende activiteiten in de juiste volgorde op en bespreek ze met je klasgenoten.

---

---

---

---

---

---

---

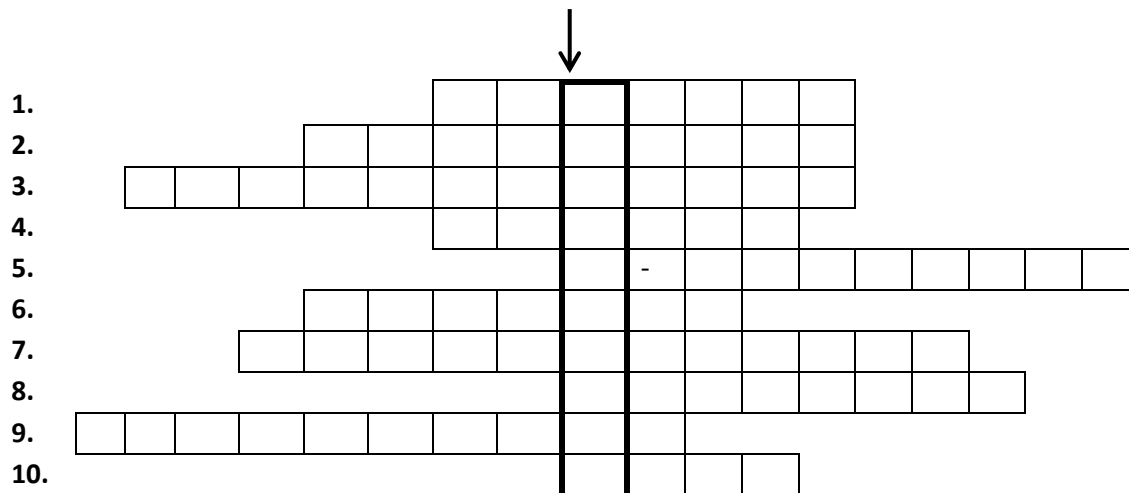
---

---

---

## Opdracht 4

Maak de kruiswoordpuzzel hieronder. Gebruik de uitleg uit dit hoofdstuk als je woorden niet weet.



1. Hier koop je producten vanuit je eigen huis.
2. Dit wordt met een product gedaan als een klant het product heeft besteld en betaald.
3. Met deze code hoef je bij een reclameactie minder voor een product te betalen.
4. Als een product kapot is of niet bevalt, stuur je het ...
5. De verzamelnaam voor alle activiteiten rondom het winkelen via internet.
6. De verschillende manieren waarop je producten kunt kopen, namelijk in winkels en via een webshop.
7. Hierin worden de producten die je wilt bestellen digitaal verzameld.
8. Hiertoe heb je toegang nodig om online producten te kunnen kopen.
9. Hier kun je ook je bestelde producten ophalen.
10. Hier betaal je je producten mee.

**Wat lees je van boven naar beneden in de dikgedrukte vakjes?**

Antwoord: \_\_\_\_\_

*Bron:*

*Pagina 4: foto beschikbaar gesteld door Parcel4me*