

Opgave 2

Bij deze opgave horen de informatiebronnen 1 tot en met 4.

In deze opgave worden belastingen buiten beschouwing gelaten.

Timo van Geel was vanaf 2005 eigenaar van een kledingwinkel in Rotterdam, waar hij onderkleding, bovenkleding, schoenen en sieraden voor dames, heren en jongeren verkocht. Omdat de verkopen en winstgevendheid afnamen, besloot hij in 2015 zijn fysieke kledingwinkel te sluiten en een webwinkel te starten waarin hij alleen sieraden voor jongeren verkoopt.

Deze aanpassing had een verandering in de marketingstrategie van Timo tot gevolg. Timo's marketingstrategie was veranderd van eena.....strategie naar eenb.....strategie.

- 1p 5 Welke begrippen moeten bij a en bij b ingevuld worden om een juiste uitspraak te krijgen?
Kies uit de begrippen: geconcentreerde, gedifferentieerde, ongedifferentieerde.

Een webwinkel heeft voordeelverschaffers voor de klant, zoals een eenvoudige bestelling via de website en 'vandaag besteld, morgen in huis'. Een webwinkel leidt echter ook tot pijnpunten voor de klant. Met pijnverzachters worden deze pijnpunten verminderd.

- 2p 6 Geef een pijnpunt en een bijbehorende pijnverzachter van een webwinkel.

In informatiebron 1 zijn de gegevens van Timo's webwinkel over 2020 weergegeven.

Een groot gedeelte van de marketingkosten van Timo's webwinkel bestaat uit kosten voor affiliatie.

- 1p 7 Leg uit op welke wijze affiliatie tot kosten van Timo's webwinkel leidt.

- 4p 8 Bereken het resultaat van Timo's webwinkel over 2020 (zie informatiebron 1).
Geef aan of het een voordelig of een nadelig resultaat betreft.
Vul hiervoor de uitwerkbijlage bij deze vraag in.

Timo is niet tevreden over het resultaat over 2020. Hij voorzag dit resultaat eind 2020 al en bedacht toen het plan om zijn producten per 1 januari 2021 alleen te verkopen via het online platform Bol.com. Timo verwacht hierdoor een hoger bedrijfsresultaat te behalen.

Timo mag via Bol.com verkopen als hij voldoet aan de door Bol.com gestelde servicevoorwaarden (*zie informatiebron 2*). Wanneer deelnemende bedrijven voldoen aan de gestelde servicevoorwaarden, zal Bol.com hoog scoren op enkele voor haar kritische succesfactoren.

- 2p **9** Noem twee van zulke kritische succesfactoren van Bol.com.

Bol.com heeft als voorwaarde dat minimaal 98% van het totaal aantal orders op tijd geleverd moet zijn. Timo verwacht echter dat hij hier niet aan kan voldoen, wanneer hij alle orders zelf gereedmaakt (verzamelen en versturen).

In 2021 verwacht Timo 40% meer orders binnen te halen via Bol.com dan via zijn eigen webwinkel in 2020.

Timo wil daarom in 2021 iedere dag gedurende 52 weken een aantal werknemers inhuren die alle orders voor hem in het magazijn verzamelen en versturen. Hij heeft hiervoor een schatting gemaakt van het aantal werknemers dat hij iedere dag in 2021 nodig heeft (*zie informatiebron 3*).

- 2p **10** Toon aan dat met het door Timo geschatte aantal werknemers per dag in 2021 alle orders tijdig gereedgemaakt worden.
Vul hiervoor de uitwerkbijlage bij deze vraag volledig in.

- 1p **11** Bereken de verwachte loonkosten over 2021 bij het door Timo geschatte aantal werknemers.

Timo heeft de overige gevolgen van het verkopen van zijn artikelen via Bol.com in 2021 ingeschat (*informatiebron 4*).

Timo heeft als doel dat, door via Bol.com te verkopen, zijn verwachte resultaat over 2021 hoger wordt dan het gerealiseerde resultaat over 2020 (*zie vraag 8*).

- 6p **12** Toon met behulp van de verwachte dekkingsbijdrage per order aan of het Timo lukt zijn doel te bereiken.
Vul hiervoor de uitwerkbijlage bij deze vraag volledig in.

Informatiebron 1

Gegevens over de verkoop door Timo via de eigen website over 2020

Afzetgegevens

Gemiddelde aantal ontvangen orders per dag:

maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag	totaal over 2020
20	20	20	40	40	80	80	15.640

- Een order kan uit meerdere artikelen (sieraden) bestaan. In 2020 zijn per kwartaal 7.820 artikelen verkocht.
- De gemiddelde verkoopprijs van één artikel is € 20.

Inkoopprijs

De inkoopprijs van een artikel is gemiddeld 50% van de verkoopprijs.

Een maand voor het begin van elk kwartaal worden alle artikelen in China ingekocht die in dat betreffende kwartaal worden verkocht.

Op de eerste dag van elk kwartaal worden de ingekochte artikelen in het magazijn van Timo ontvangen en worden de Chinese leveranciers betaald. Deze betaling aan de leveranciers wordt op moment van betaling door Timo gefinancierd door een rekening-courantkrediet bij een bank, tegen 6% enkelvoudige interest op jaarbasis. Dit krediet wordt steeds 60 dagen na afsluiting afgelost.

Timo heeft een contract met de Chinese leverancier dat de transportkosten per inkoop € 3.000 zijn, onafhankelijk van de ingekochte hoeveelheden.

Magazijn

De huurkosten van het magazijn zijn € 52.000 per jaar. De inrichting van het magazijn is op 1 januari 2018 nieuw aangeschaft tegen € 30.000. De bijkomende inrichtingskosten zijn € 5.200. De inrichting plus inrichtingskosten van het magazijn wordt in 10 jaar lineair afgeschreven tot een restwaarde van € 6.000. De verwijderingskosten zijn € 2.000.

Overig

De bezorging van de orders vanuit het magazijn naar de klant wordt afgehandeld door PostNL. De bezorgkosten voor Timo's webwinkel zijn gemiddeld € 3,50 per order.

De kosten voor de website van Timo en de marketing zijn € 125.000 per jaar.

Het (schrikkel) jaar 2020 wordt gesteld op 52 weken en 365 dagen (op woensdag 1 januari 2020 werden er geen orders ontvangen).

Informatiebron 2

Informatie over het verkopen van artikelen via Bol.com

Jouw voordelen als partner via bol.com



Bereik van 10 miljoen klanten in Nederland en België



Een (extra) online winkel zonder opstartkosten



Alleen betalen voor wat wordt verkocht



Een betrouwbare partner die samen je onderneming laat groeien



Persoonlijke service met specialisten die klaar staan om je verder te helpen



Kennisdeling vanuit bol.com en de bol.com partners



Alle inkomsten en uitgaven op 1 factuur met maandelijkse uitbetaling



Bol.com betaalt jou al uit, ook als klant kiest voor achteraf betalen

www.bol.com/nl/m/zakelijk-verkopen

Bol.com hanteert servicenormen voor zijn aangesloten partners. Dat wil zeggen dat ondernemingen die producten via Bol.com verkopen, moeten voldoen aan bepaalde normen:

prestatie-indicatoren	normen
annuleringen door de verkoper	maximaal 2% van het totaal aantal orders
vragen van klanten (over afhandeling van de orders en dergelijke)	maximaal 5% van het totaal aantal orders
beoordelingscijfer van klanten	minimaal een 8 of hoger
op tijd geleverd	minimaal 98% van het totaal aantal orders
track- and tracenummer	100% van het totaal aantal pakketverzendingen
telefonische bereikbaarheid	minimaal 90% van de aangeboden gesprekken

www.bol.com/nl/m/servicenormen (aangepast)

Informatiebron 3

Werknemers in 2021

De werknemers zijn bij Timo in dienst met een nul-urencontract. Elke werknemer die komt werken, werkt op een dag 3 uur, van 17.00 uur tot 20.00 uur en maakt de op deze dag binnengekomen orders gereed om te verzenden.

Er zijn drie typen orders; klein, middel en groot. Hoe groter de order, hoe langer het duurt om deze order gereed te maken:

type order	percentage van het totale aantal orders ¹⁾	verwachte duur gereedmaken order	gemiddeld aantal artikelen per order
klein	50%	10 minuten	1 artikel
middel	25%	12 minuten	2 artikelen
groot	25%	15 minuten	4 artikelen

noot 1 verdeling van het ordertype geldt op elke dag van de week

Timo heeft de volgende bezetting per dag in 2021 ingeschat:

	geschat aantal benodigde werknemers per dag in 2021
maandag	2
dinsdag	2
woensdag	2
donderdag	4
vrijdag	4
zaterdag	8
zondag	8

De loonkosten van de werknemers zijn € 5,00 per uur.

Informatiebron 4

Gevolgen van het verkopen van artikelen via Bol.com in 2021 ten opzichte van verkopen via Timo's webwinkel in 2020

Afzet

Timo verwacht 40% meer orders binnen te krijgen.

Verkoopprijs

Doordat de prijsconcurrentie toeneemt (de consument kan in één oogopslag alle prijzen van de concurrerende producten zien), zal Timo de gemiddelde verkoopprijs per artikel met 10% laten dalen.

Commissie Bol.com

De aan Bol.com te betalen commissie bestaat uit een bedrag per verkocht artikel plus een percentage van de verkoopprijs van het verkochte artikel:

artikelgroep mode	bedrag per artikel	percentage van de verkoopprijs
sieraden	€ 0,83	20,0%

Overige gevolgen

Timo blijft verantwoordelijk voor de inkoop, opslag en bezorging van de artikelen. Wel zal Timo met de eigen website stoppen en zal Timo ook geen uitgaven meer doen aan marketing. Overige gegevens ten opzichte van 2020, waaronder de gemiddelde inkoopprijs per artikel en de gemiddelde bezorgkosten per order, blijven onveranderd.

bron: <https://partnerplatform.bol.com/content/uploads/2020/03/Commissietabel-PDF-032020-2.pdf>

uitwerkbijlage

8

winst- en verliesrekening Timo over 2020		
	getallen (x € 1)	berekeningen
omzet	
kosten:		
inkoopwaarde van de omzet	
financieringskosten	
transportkosten	
huurkosten	52.000	
afschrijvingskosten inrichting magazijn	
bezorgkosten	
website- en marketingkosten	<u>125.000</u>	
totaal kosten	
resultaat voordelig/nadelig (doorstrepen wat onjuist is)	

10

	geschat aantal benodigde werknemers per dag in 2021	aantal orders per dag in 2020	verwacht aantal orders per dag in 2021	benodigd aantal minuten per dag voor gereedmaken en verzenden van orders in 2021	beschikbaar aantal minuten per dag voor gereedmaken en verzenden van orders in 2021
maandag	2	20
dinsdag	2	op dinsdag en woensdag: per dag idem aan maandag op donderdag en vrijdag: per dag 2 keer zoveel als op maandag op zaterdag en zondag: per dag 4 keer zoveel als op maandag			
woensdag	2				
donderdag	4				
vrijdag	4				
zaterdag	8				
zondag	8				

	ruimte voor berekeningen:
verwacht aantal orders op maandag in 2021	
benodigd aantal minuten op maandag voor gereedmaken en verzenden van orders in 2021	
beschikbaar aantal minuten op maandag voor gereedmaken en verzenden van orders in 2021	

verwachte constante kosten 2021	getallen x €1 <i>Alle onderstaande cellen dienen ingevuld te worden.</i>	ruimte voor berekeningen of verwijzing naar eerdere vraag
financieringskosten	3.887	
transportkosten		
huurkosten	52.000	
afschrijvingskosten inrichting magazijn	
website- en marketingkosten	
loonkosten werknemers	<u>.....</u>	
totaal		
verwachte variabele kosten per order in 2021:		
bezorgkosten		
commissie Bol.com	
inkoopprijs	<u>.....</u>	
totaal	
verwachte dekkingsbijdrage per order in 2021	
gewenst aantal orders in 2021	

Conclusie: Het lukt Timo wel/niet (doorstrepen wat onjuist is) zijn doel te bereiken, omdat

.....

.....