

gedurende 100 minuten

profielvak E&O – CSPE BB

onderdeel A

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 5 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 30 punten te behalen.

Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten met een goede uitvoering behaald kunnen worden.

Overzicht examen

Het CSPE bestaat uit vier onderdelen.

In het overzicht staat hoeveel punten je per onderdeel kunt behalen en welke opdrachten je gaat uitvoeren in dit onderdeel.

onderdeel A	30 punten	<ul style="list-style-type: none">– een telefoongesprek voeren en een agenda bijwerken– een e-mail opstellen– urenbriefjes verwerken– een klantenbestand aanpassen en gegevens sorteren– een medewerker beoordelen
onderdeel B	30 punten	
onderdeel C	30 punten	
onderdeel D	30 punten	

Inleiding



Leuk dat je bij Casa Store komt werken! Casa Store is een woonwinkel die alles heeft voor de inrichting van huis en tuin.

Je werkt in het filiaal in Arnhem. De adresgegevens zijn:

Casa Store Woonwinkels BV

filiaal Arnhem

Woonboulevard 1

6849 RT ARNHEM

Informatie voor nieuwe medewerkers

Casa Store heeft een breed assortiment van meubels en accessoires voor het inrichten van woonkamer, slaapkamer, badkamer, keuken en tuin.

Naast bekende merken heeft Casa Store een huismerk: Casa&Me. Zo heeft Casa Store voor elk budget een interessant aanbod van goede kwaliteit.

Casa Store heeft in elk filiaal een restaurant en een kinderopvang. Ook zijn er voldoende gratis parkeerplaatsen.

Casa Store heeft zes filialen verspreid over heel Nederland: Amsterdam, Assen, Arnhem, Maastricht, Rotterdam en Utrecht. Het hoofdkantoor en het distributiecentrum zijn gevestigd in Amsterdam.

Je werkt vandaag als secretariael medewerker bij Casa Store. In de maand juni presenteren drie bedrijven een ontwerp voor de nieuwe website van Casa Store op het hoofdkantoor van Casa Store. Eén van deze bedrijven, X&P-Producties, moet nog gebeld worden om een afspraak te maken voor de presentatie.

7p 1 Maak telefonisch een afspraak en werk de agenda bij.

Voordat je begint

- Lees de opdracht goed door om je voor te bereiden op het telefoongesprek. Maak eventueel aantekeningen.
- De opdracht en je aantekeningen mag je erbij houden tijdens het gesprek.
- Open het Excelbestand vb_agenda_bb.
- Sla het bestand op als vb_agenda_bb_[jouw naam].

Uitvoering

- Jan Spek is vanuit Casa Store aanwezig bij de presentatie van X&P-Producties. Bekijk zijn agenda in het bestand. Jan werkt van 9.00 tot 17.30 uur. Tussen 12.00 en 13.00 uur heeft hij pauze en kun je geen afspraken plannen.
- Vraag/vertel deze zaken tijdens het telefoongesprek:
 - Vertel waarvoor je belt en vraag of je de juiste persoon aan de telefoon hebt.
 - Vraag hoe lang X&P-Producties nodig heeft voor de presentatie.
 - Vraag naar de naam van de persoon die komt presenteren.
 - Vertel dat je de afspraak het liefst begin juni wilt plannen.
 - Vraag op welke dagen in juni deze persoon kan.
 - Vertel dat X&P-Producties een bevestiging van de afspraak krijgt via e-mail.
 - Vraag naar welk e-mailadres de bevestiging gestuurd moet worden.
 - Vertel dat je een routebeschrijving aan de e-mail met de afspraakbevestiging toevoegt.
- Bel X&P-Producties op dit telefoonnummer:
- Maak aantekeningen van het gesprek. Controleer of je alle gegevens hebt en of je ze goed hebt opgeschreven.
- Noteer de afspraak in de agenda in het bestand.
- Je aantekeningen heb je nodig om de bevestiging per e-mail te kunnen sturen.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

X&P-Producties moet nog een officiële afspraakbevestiging ontvangen voor de presentatie van het ontwerp van de website. Het bedrijf ontvangt deze afspraakbevestiging per e-mail.

6p 2 Stel de e-mail op.

Wat heb je nodig

- je aantekeningen van het telefoongesprek
- het Excelbestand vb_agenda_bb_[jouw naam].
- het Wordbestand vb_e-mail_bb.
- het Wordbestand vb_routebeschrijving_bb.

Voordat je begint

- Open het bestand vb_e-mail_bb.
- Sla het op als vb_e-mail_bb_[jouw naam].

Uitvoering

- Stel de e-mail met de afspraakbevestiging op voor X&P-Producties:
 - gebruik een zakelijke aanhef
 - verwijst naar het telefoongesprek van zojuist
 - noem de datum en tijd van de presentatie, zoals afgesproken tijdens het telefoongesprek
 - vertel welke hulpmiddelen aanwezig zijn op de locatie van de presentatie: laptop, beamer en microfoon
 - vraag of het bedrijf wil doorgeven welke van deze hulpmiddelen ze nodig hebben
 - vertel dat de routebeschrijving in de bijlage van de e-mail zit
 - zorg voor een afsluiting met jouw eigen naam en jouw functie
- Voeg het bestand vb_routebeschrijving_bb toe aan de e-mail.
Je kunt een bestand toevoegen door op het paperclipje links bovenaan te klikken en dan het juiste bestand te kiezen.
- Zorg dat er een kopie van de e-mail naar jouw leidinggevende Petra gaat: petra@casastore.nl. De ontvanger mag haar e-mailadres niet zien.
- In deze opdracht word je ook beoordeeld op taalgebruik.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

Medewerkers bij Casa Store leveren elke week een overzicht in met hun gewerkte uren. De gewerkte uren noteren zij op urenbriefjes. De secretarieel medewerker vult de toeslagen die gelden voor de gewerkte uren in op de urenbriefjes.

4p **3** Verwerk de urenbriefjes.

Voordat je begint

- Bekijk de tabel met de toeslagen hieronder.
- Bekijk de urenbriefjes op de volgende pagina's.

Uitvoering

- Vul het aantal gewerkte uren in, in de kolommen 0% of 100% op de urenbriefjes van de vier medewerkers.

		toeslagen		
		05.00 - 07.00	07.00 - 18.00	18.00 - 24.00
dagen	tijden			
maandag t/m zaterdag		100%	0%	100%
zondag		100%	100%	100%



WEEKOVERZICHT GEWERKTE UREN

Naam medewerker: Chantal Moolen
Geboortedatum: 26-04-1985
Afdeling: Bedden

weeknummer: 15

dag	datum	gewerkte uren		pauze	toeslagen	
		van	tot		0%	100%
Ma	11 - 04	8:00	12:00			
Di	12 - 04	9:00	16:00	12:00 - 12:30		
Wo						
Do						
Vr						
Za	16 - 04	12:00	19:00	15:30 - 16:00		
Zo						



WEEKOVERZICHT GEWERKTE UREN

Naam medewerker: Geraldine Teussink
Geboortedatum: 11-08-1990
Afdeling: Magazijn

weeknummer: 15

dag	datum	gewerkte uren		pauze	toeslagen	
		van	tot		0%	100%
Ma	11 - 04	6.00	14.00	10.00 - 10.30		
Di	12 - 04	6.00	13.00	10.30 - 11.00		
Wo						
Do						
Vr						
Za						
Zo						



WEEKOVERZICHT GEWERKTE UREN

Naam medewerker: Lotte Belderink
Geboortedatum: 07-02-1989
Afdeling: Accessoires

weeknummer: 15

dag	datum	gewerkte uren		pauze	toeslagen	
		van	tot		0%	100%
Ma						
Di						
Wo						
Do						
Vr						
Za	16 - 04	12.00	20.00	16.30 - 17.00		
Zo	17 - 04	12.00	20.00	16.00 - 16.30		



WEEKOVERZICHT GEWERKTE UREN

Naam medewerker: Neslo Watson
Geboortedatum: 12-01-1999
Afdeling: Meubels

weeknummer: 15

dag	datum	gewerkte uren		pauze	toeslagen	
		van	tot		0%	100%
Ma						
Di						
Wo	13 - 04	15.00	21.00	18.00 - 18.30		
Do						
Vr						
Za	16 - 04	12.00	18.00	16.00 - 16.30		
Zo						

Casa Store zet de gegevens van alle klanten in een klantenbestand. In het klantenbestand zitten zowel zakelijke klanten als particuliere klanten. Om een beter overzicht te krijgen van de verschillende klanten, wil Casa Store het klantenbestand splitsen. In het klantenbestand staat dan een werkblad met zakelijke klanten en een werkblad met particuliere klanten.

Let op: voor deze opdracht heb je maximaal 20 minuten de tijd. Als de 20 minuten om zijn, mag je verder werken aan de opdracht, maar je behaalt dan niet de 2 punten voor werktempo. Je krijgt de 2 punten voor werktempo als je de opdracht binnen 20 minuten af hebt én minimaal 3 punten hebt behaald voor de Uitvoering.

8p **4** Pas het klantenbestand aan en verwerk de wijzigingen.

Voordat je begint

- Open het Excelbestand vb_klantenbestand_bb.
- Sla het bestand op als vb_klantenbestand_bb_[jouw naam].
- Open het pdf-bestand vb_wijzigingen_bb.

Uitvoering

- Bekijk de wijzigingen die via de e-mails zijn binnengekomen.
- Verwerk de wijzigingen in het klantenbestand.
- Verplaats alle zakelijke klanten naar werkblad zakelijk.
- Verplaats alle overige klanten naar werkblad particulier.
- Sorteert in het werkblad zakelijk de bedrijfsnamen op alfabetische volgorde.
- Sorteert in het werkblad particulier de achternamen van de klant op alfabetische volgorde.
- Zorg dat op elk werkblad de kolombreedte is aangepast aan de hoeveelheid tekst: de informatie van elke klant moet in elke kolom op één regel passen.
- Maak de kolomkoppen vet.

Als je klaar bent

Maak een afdruk van beide werkbladen met de knop Print rechtsboven op beide werkbladen.

5p 5 Beoordeel de medewerker in het filmpje.

Voordat je begint

- Lees de vragen hieronder goed door.
- Open het bestand vb_filmfragment_EO_bb.
- In het filmfragment zie je een secretariael medewerker die bij de klantenservice van Casa Store aan het werk is.

Uitvoering

- Bekijk het filmfragment. Tijdens het kijken mag je aantekeningen maken.
- Beantwoord de vragen. Geef steeds een uitleg bij je antwoord.

vraag 1

Nam de secretariael medewerker op de juiste manier de telefoon aan?

ja nee

Leg uit waarom je dat vindt.

.....

.....

.....

.....

vraag 2

Wat deed de secretariael medewerker **goed** tijdens het gesprek?

Noem twee voorbeelden. Geef een uitleg bij je antwoord.

1

.....

2

.....

vraag 3

Wat kan de secretarieel medewerker verbeteren?

Noem twee verbeterpunten. Geef een uitleg bij je antwoord.

1

.....

.....

2

.....

.....

Als je klaar bent met dit onderdeel lever je alle documenten in.