

gedurende 80 minuten

profielvak E&O – CSPE BB

onderdeel D

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen een bijlage en een digitaal bestand.

Dit onderdeel bestaat uit 4 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	
onderdeel B	30 punten	
onderdeel C	30 punten	
onderdeel D	30 punten	<ul style="list-style-type: none">– een adviesgesprek voeren over rolgordijnen– terugkijken op het adviesgesprek– een artikelpresentatie inrichten– een minitoets maken

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.

Vandaag werk je bij Casa Store op de afdeling rolgordijnen. Een rolgordijn kan gemakkelijk op- en afgerold worden en zo een raam in huis afdekken. Veel klanten vragen advies voor ze wat kopen op deze afdeling. Klanten kunnen daarna hun rolgordijn zelf ophalen in het magazijn van Casa Store.

8p 1 Voer een adviesgesprek.

Voordat je begint

Je krijgt tien minuten de tijd om je voor te bereiden.

Wat heb je nodig

- de productinformatie en de verkoopflyer in de bijlage
- een magazijnmemo, je ontvangt die van de examinator

Uitvoering

- Voer het adviesgesprek. Er komt een klant advies vragen over rolgordijnen.
- Houd je tijdens het gesprek aan de medewerkershandleiding.
- Je mag de medewerkershandleiding en de bijlage tijdens het gesprek erbij houden.
- Vul bij verkoop een magazijnmemo volledig in voor de klant.

MEDEWERKERSHANDLEIDING

afdeling rolgordijnen



werkwijze adviesgesprek met klant

- onderzoek de koopbehoefte door vragen te stellen
- neem met de klant plaats aan de verkoopdesk
- pak een verkoopflyer en neem die samen door met de klant
- vul bij verkoop een magazijnmemo volledig in voor de klant
- verwijs de klant naar het magazijn om de aankoop op te halen

2p **2** Kijk terug op het adviesgesprek en beantwoord de vragen.

vraag 1

Geef één voorbeeld van iets dat je goed vond gaan.

.....

Leg uit waarom juist dit zo goed ging.

.....

.....

.....

.....

vraag 2

Geef één voorbeeld van iets dat je een volgende keer anders zou doen.

.....

Leg uit waarom juist dit anders moet.

.....

.....

.....

.....

Casa&Me is het nieuwe huismerk van Casa Store. Elke afdeling van Casa Store introduceert Casa&Me bij klanten door een artikelpresentatie. Vandaag moet je de tafelpresentatie maken voor de afdeling koken. Het assortiment van de afdeling koken bestaat uit kook- en tafellaccessoires.

8p 3 Maak de tafelpresentatie en een poster.

Wat heb je nodig

- de kook- en tafellaccessoires en decoratiematerialen die je hebt verzameld
- de ondersteunende hulpmiddelen, decoratieve hulpmiddelen en opbouwmaterialen die de examinator heeft klaargezet
- het bestand vb_afbeelding_casa_store_bb met het logo van Casa Store

Voordat je begint

De examinator vertelt je waar je de tafelpresentatie moet maken.

Uitvoering

- Houd je aan de volgende eisen:
De tafelpresentatie:
 - is gepresenteerd op een grondvlak van karton of stevig papier
 - is ruimtelijk
 - is een driehoekscompositie
 - laat een overlapping zien
- De tafelpresentatie moet merkverwantschap uitstralen, dit gebeurt door een poster toe te voegen. Houd je aan de volgende eisen:
De poster:
 - is gemaakt op de computer, de examinator vertelt je welk programma je kunt gebruiken
 - is in formaat A4
 - heeft afdrukstand liggend
 - bevat een kortingsactie rond de introductie van huismerk Casa&Me
 - bevat een zelf ontworpen logo van huismerk Casa&Me; het logo van Casa&Me is gebaseerd op het logo van Casa Store
- Zorg dat het opgeruimd is rondom de tafelpresentatie.

Als je klaar bent

Laat de tafelpresentatie beoordelen door de examinator.

12p 4 Maak de minitoets bij onderdeel D.

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