

gedurende 120 minuten

**profielvak E&O – CSPE GL**

**onderdeel A**

Naam kandidaat \_\_\_\_\_ Kandidaatnummer \_\_\_\_\_

Bij dit onderdeel horen digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 8 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 50 punten te behalen.

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

## Overzicht examen

Het CSPE bestaat uit drie onderdelen.

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

onderdeel A	50 punten	<ul style="list-style-type: none"><li>– een telefoongesprek voeren en een agenda bijwerken</li><li>– een e-mail opstellen</li><li>– een planning maken</li><li>– een agenda opstellen</li><li>– een bestellijst invullen</li><li>– een presentatie maken</li><li>– een medewerker beoordelen</li><li>– een minitoets maken</li></ul>
onderdeel B	35 punten	
onderdeel C	15 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 secretariaal 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.

Let op: Bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld. Je hebt voor deze opdracht 20 minuten de tijd. De tijd gaat in nadat je de opdracht hebt gelezen. Als je er langer over doet, ontvang je geen punten voor werktempo. Je krijgt de 2 punten voor werktempo als je minimaal 4 punten voor de uitvoering hebt behaald.

10p 1 Maak telefonisch een afspraak en werk de agenda bij.

### **Voordat je begint**

- Lees de opdracht eerst helemaal door. Maak eventueel notities om je voor te bereiden op het telefoongesprek.
- Open het Excelbestand vb\_agenda\_gl.
- Sla het bestand op als vb\_agenda\_gl\_[jouw naam].

### **Uitvoering**

- Jan Spek is vanuit Casa Store aanwezig bij de presentatie van X&P-Producties. Bekijk zijn agenda in het bestand. Als het mogelijk is, plan je de afspraak begin juni in.
- Jan werkt van 9.00 tot 17.30 uur. Tussen 12.00 en 13.00 uur heeft hij pauze.
- Vraag/vertel deze zaken tijdens het telefoongesprek:
  - Vraag hoeveel tijd het bedrijf nodig heeft voor de presentatie.
  - Vraag naar de naam van de persoon die komt presenteren.
  - Vraag op welke data en tijden 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 kan worden.
  - Vertel dat je bij de e-mail een document met verschillende vergaderopstellingen toevoegt waaruit gekozen kan worden.
  - Vertel dat je ook een routebeschrijving bij de e-mail doet.
- Bel X&P-Producties op dit telefoonnummer: .....
- Maak aantekeningen van het gesprek en vul na afloop de telefoonnotitie in op de volgende pagina.
- Noteer de afspraak in de agenda van Jan Spek.
- Laat de examinerator weten als je klaar bent.

### **Als je klaar bent**

- Maak een afdruk met de knop Print.
- Je aantekeningen heb je nog nodig bij de volgende opdracht.



Casa Store

## TELEFOONNOTITIE

bestemd voor:

terugbellen: ja / nee

inkomend / uitgaand gesprek

gesproken met:

bedrijf/organisatie:

adres:

postcode:

plaats:

telefoon:

e-mail:

onderwerp/bijzonderheden:

ingevuld door:

datum:

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; heb je die niet, vraag dan je examiner om de informatie
- het bestand vb\_e-mail\_gl.
- de map vb\_e-mail\_gl met de bestanden vb\_routebeschrijving\_gl en vb\_vergaderopstellingen\_gl.

### **Uitvoering**

- Open het Wordbestand vb\_e-mail\_gl en sla het op als vb\_e-mail\_gl\_[jouw naam].
- Stel de e-mail met de afspraakbevestiging op voor X&P-Producties. Zorg dat deze onderdelen er in staan:
  - een zakelijke aanhef
  - een verwijzing naar het telefoongesprek dat je zojuist voerde
  - de datum en de tijd van de presentatie, zoals afgesproken tijdens het telefoongesprek in de vorige opdracht
  - de voorzieningen die aanwezig zijn: laptop, beamer, microfoon en wifi; vraag of ze willen doorgeven welke van deze voorzieningen ze nodig hebben voor de presentatie
  - verwijs naar de vergaderopstellingen in de bijlage en vraag welke vergaderopstelling voor hun presentatie geschikt is
  - verwijs naar de routebeschrijving in de bijlage
  - een afsluiting met jouw eigen naam en jouw functie
- Voeg het bestand met de vergaderopstellingen en het bestand met de routebeschrijving toe in de bijlage. Je kunt bestanden toevoegen door op het paperclipje te klikken en dan de bestanden te kiezen.
- Er moet een kopie van de e-mail naar jouw leidinggevende Petra: [petra@casastore.nl](mailto: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.

De chauffeur van Casa Store moet morgenochtend vijf pakketten bij verschillende klanten gaan bezorgen. Dit zijn kleine bestellingen die in een keer mee gaan in de bestelbus van Casa Store. De planning moet nog gemaakt worden.

3p 3 Maak de planning.

### **Voordat je begint**

- Open het Excelbestand vb\_planning\_gl en sla het op als vb\_planning\_gl\_[jouw naam].
- Bekijk de reistijd en de routekaart in het bestand. Gebruik deze informatie bij het maken van de planning.

### **Uitvoering**

- Houd bij het maken van de planning rekening met deze eisen:
  - De route begint bij Casa Store Arnhem. De chauffeur rijdt om 7.30 uur weg en wil de snelste route rijden. Hij moet om 13.30 uur weer terug zijn bij Casa Store Arnhem.
  - Iedere bezorging duurt 15 minuten, behalve bij het bedrijf in Deventer. Dit bedrijf is lastig bereikbaar, daarom moet je daar 10 minuten extra inplannen.
  - Het pakket voor de klant in Zutphen moet vóór 8:45 uur bezorgd worden.
  - Het pakket voor de klant in Apeldoorn moet na 11:00 uur bezorgd worden.
  - De eindtijd is de tijd waarop de chauffeur wegrijdt bij de klant voor de volgende bezorging.

### **Als je klaar bent**

Maak een afdruk met de knop Print.

Op 1 oktober 2018 is er een personeelsbijeenkomst bij Casa Store. Tijdens deze bijeenkomst wordt ook gevierd dat enkele medewerkers 12,5 jaar, 25 jaar of 40 jaar in dienst zijn bij Casa Store. De agenda voor deze bijeenkomst moet nog opgesteld worden.

4p 4 Stel de agenda op.

### **Voordat je begint**

- Open het Excelbestand vb\_personeelsbestand\_gl.
- Bekijk het organigram op de volgende pagina.

### **Uitvoering**

- Bekijk welke medewerkers dit jaar een jubileum vieren (als een medewerker 12,5 jaar, 25 jaar of 40 jaar in dienst is).
- Noteer de namen van deze medewerkers en hun leidinggevende. Gebruik het organigram en het personeelsbestand.

.....  
.....  
.....

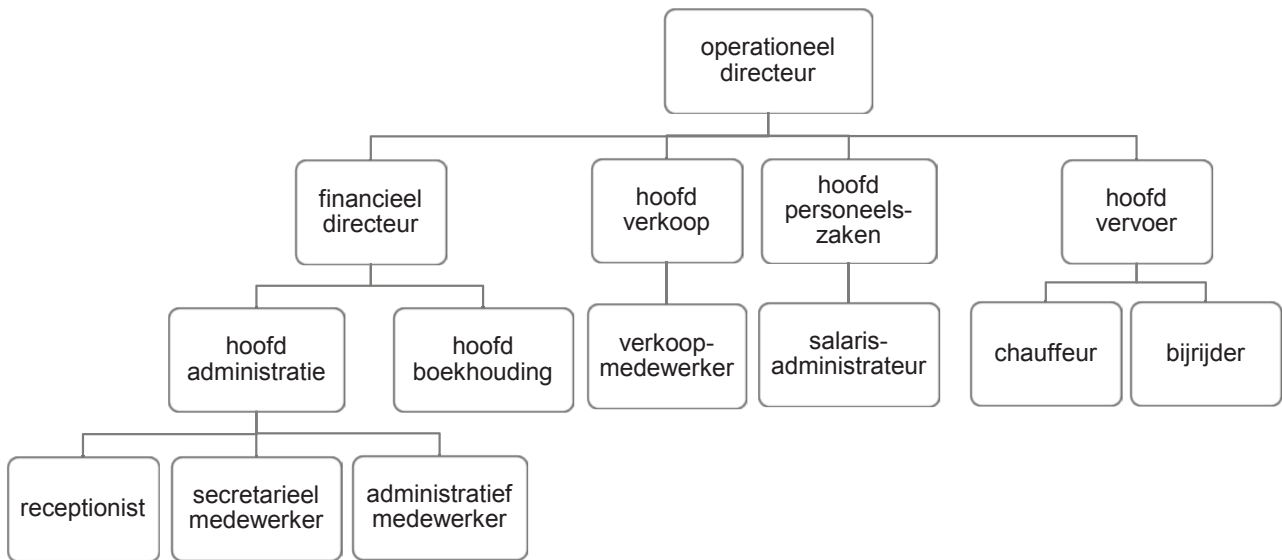
- Open een nieuw bestand in Word en sla het bestand op als agenda\_[jouw naam].
- Stel de agenda op met daarin deze onderdelen in deze volgorde:
  - inloop vanaf 16.00 uur (45 minuten)
  - de verkoopcijfers van het derde kwartaal van dit jaar door de financieel directeur (30 minuten)
  - de speeches voor de personeelsleden die een jubileum vieren (10 minuten per speaker)
    - de leidinggevenden van de jubilarissen geven de speech
  - het warm buffet (60 minuten)
- De agenda voldoet aan deze eisen:
  - een passende titel boven de agenda
  - de datum en de locatie (kantine) van de bijeenkomst staan vermeld
  - de begintijden van de verschillende onderdelen staan vermeld
  - de begin- en eindtijd van de bijeenkomst staat vermeld
  - de namen van de speakers staan op de agenda; de speakers zijn op alfabetische volgorde van hun achternaam aan de beurt

### **Als je klaar bent**

Maak een afdruk.



# Organigram Casa Store



De drankjes en de warme en koude gerechten voor de personeelsbijeenkomst bij Casa Store worden bij een cateraar besteld. De bestellijst voor de cateraar is nog niet ingevuld.

3p 5 Vul de bestellijst in.

### **Voordat je begint**

- Open het Excelbestand vb\_bestellijst\_gl.
- Sla het bestand op als vb\_bestellijst\_gl\_[jouw naam].

### **Uitvoering**

- Vul de bestellijst volledig in. Houd rekening met deze eisen:
  - De bijeenkomst is voor alle medewerkers die in het bestand vb\_personeelsbestand\_gl staan. Twee medewerkers hebben zich afgemeld.
  - De bestelling moet uiterlijk om 17.15 uur geleverd worden op de dag van de bijeenkomst.
  - Er worden geen alcoholische dranken geschonken.
  - De medewerkers moeten de keuze hebben uit vier verschillende soorten frisdrank, één soort sap en bruisend water.
  - Van ieder drankje bestel je hetzelfde aantal stuks. Voor iedere medewerker zijn er in totaal twee drankjes.
  - Je bestelt voor alle medewerkers een zakje friet.
  - Daarnaast bestaat het buffet uit twee verschillende koude gerechten en twee verschillende warme gerechten.
  - Voor alle medewerkers is er één soort vegetarisch koud gerecht en één soort vegetarisch warm gerecht.
  - Bereken het totaalbedrag van je bestelling en het gemiddelde budget per aanwezige medewerker.
  - Het gemiddelde budget per aanwezige medewerker mag niet hoger zijn dan € 10,50.

### **Als je klaar bent**

Maak een afdruk met de knop Print.

Alle nieuwe medewerkers krijgen een opleiding voordat ze aan het werk gaan bij Casa Store. De opleiding begint met een PowerPointpresentatie met daarin informatie over Casa Store. Jouw leidinggevende heeft jou een Word-bestand met informatie gestuurd. Met behulp van deze informatie moet nog een digitale presentatie gemaakt worden.

5p 6 Maak de presentatie.

### **Voordat je begint**

- Open een nieuwe presentatie in PowerPoint.
- Sla het bestand op als presentatie\_gl\_[jouw naam].

### **Uitvoering**

- Maak de presentatie. Gebruik daarbij de informatie in de map vb\_powerpoint\_gl. De inhoud van de dia's staat in het bestand inhoud\_PowerPointpresentatie.
- Houd je aan deze eisen:
  - Geef de eerste dia een passende titel.
  - Zorg dat de presentatie bestaat uit 5 dia's.
  - Zorg voor een dia met als titel 'Vragen?'.
  - Zorg dat de dia's in een logische volgorde staan.
  - Gebruik lettertype Verdana, tekengrootte 18 voor de titels en 14 voor de overige tekst op de dia's.
  - Zorg dat de achtergrondkleur van de dia's past bij het logo van Casa Store.
  - Gebruik in de presentatie twee passende afbeeldingen.
  - Zet de gearceerde zinnen in het Word-bestand in een apart tekstvak op de dia. Haal de arcering weg, maar laat deze tekst wel extra opvallen.
  - Zet het logo van Casa Store op elke dia en op dezelfde plek.

### **Als je klaar bent**

- Zet je naam en kandidaatnummer op de laatste dia.
- Maak een afdruk in hand-out-formaat met drie dia's per pagina en ruimte voor notities.

4p 7 Beoordeel de medewerker in het filmfragment.

**Voordat je begint**

- Lees de vragen hieronder goed door.
- Open het bestand vb\_filmfragment\_EO\_gl.
- In het filmfragment zie je een secretarieel 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 onderstaande vragen over het filmfragment. Geef steeds een uitleg bij je antwoord.

vraag 1

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

ja       nee

Leg met een voorbeeld uit waarom je dat vindt.

.....  
.....

vraag 2

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

Noem één voorbeeld. Geef een uitleg bij je antwoord.

.....  
.....

vraag 3

Wat kan de secretarieel medewerker verbeteren?

Noem twee verbeterpunten. Geef een uitleg bij je antwoord.

1 .....

.....

2 .....

.....

vraag 4

Welke handeling kan de secretarieel medewerker nu het best uitvoeren voordat zij de klant terugbelt?

Noem één handeling.

.....

.....

15p **8** Maak de minitoets bij onderdeel A.

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