

gedurende 120 minuten

profielvak E&O – CSPE GL

onderdeel A

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen een bijlage, een uitwerkbijlage en digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 7 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">– een actie- en besluitenlijst maken– urenbriefjes verwerken– een aankopenoverzicht maken– een e-mail opstellen– een planning maken– een medewerker beoordelen– een minitoets maken
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.

Bij Casa Store is er een wekelijks werkoverleg. Tijdens het werkoverleg maakt de notulist de notulen. De notulen worden uitgewerkt tot een actie- en besluitenlijst.

8p 1 Maak de actie- en besluitenlijst.

Voordat je begint

- Open het Wordbestand vr_actie- en besluitenlijst_gl.
- Sla het bestand op als vr_actie- en besluitenlijst_gl_[jouw naam].
- Lees de notulen van het werkoverleg in de bijlage.

Uitvoering

- Werk de notulen uit tot een actie- en besluitenlijst in het bestand.
- Noteer de datum van het werkoverleg in de bovenste rij van de tabel.

Als je klaar bent

Maak een afdruk van het bestand.

Tijdelijke medewerkers bij Casa Store leveren elke week een urenbriefje in met hun gewerkte uren en pauzes. De secretariaal medewerker verwerkt deze urenbriefjes in het digitale urenoverzicht. De uren van afgelopen week zijn nog niet verwerkt.

4p 2 Verwerk de urenbriefjes.

Voordat je begint

Bekijk de toeslagentabel hieronder en de urenbriefjes op de uitwerkbijlage.

Uitvoering

- Vul de kolommen 0%, 50% en 100% in op de urenbriefjes.
- Open het Excelbestand vr_urenoverzicht_gl.
- Sla het op als vr_urenoverzicht_gl_[jouw naam].
- Verwerk de totalen van de urenbriefjes per medewerker in het bestand. Voor iedere afdeling is een apart werkblad.
- Bereken de juiste urentotalen in het urenoverzicht.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

Toeslagentabel

toeslagen				
uren				
dag	00.00-07.00	07.00-14.00	14.00-19.00	19.00-24.00
maandag t/m vrijdag	50%	0%	0%	50%
zaterdag	50%	0%	50%*	100%
zondag	100%	100%	100%	100%

* Op zaterdag geldt de toeslag van 100% vanaf 18.00.

Veel klanten gebruiken de app van Casa Store. In de app kunnen klanten informatie over producten bekijken en producten ook direct kopen. Het management van Casa Store wil weten hoe vaak het opzoeken van productinformatie leidt tot aankoop van dat product. Daarom maakt Casa Store elke maand een aankopenoverzicht. Met dit overzicht beslist Casa Store welke productcategorieën meer gepromoot zullen worden.

4p 3 Maak het aankopenoverzicht.

Voordat je begint

- Open het Excelbestand vr_keukenaankopen_gl.
- Sla het bestand op als vr_keukenaankopen_gl_[jouw naam].

Uitvoering

- Hieronder staat een lijst met de negen productcategorieën van de afdeling keuken. In de lijst zie je het aantal keer dat de productcategorieën bekeken zijn via de app op 31 maart 2018.
- Verwerk deze gegevens in het bestand.
- Maak in het bestand een gegroepeerd staafdiagram dat laat zien hoe vaak producten bekeken zijn en hoeveel producten per productcategorie gekocht zijn in de app.
- Zorg voor een duidelijke legenda en een titel boven het diagram.
- Beantwoord de vraag onder de tabel.

overzicht productcategorieën afdeling keuken	aantal keer bekeken 31-03-2018
kastinrichting voor keukenkasten	3
keukenapparatuur	2
keukeneilanden	5
keukenkasten	2
keukenverlichting	3
knoppen en handgrepen	1
muurtegels	4
spoelbakken/keukenmengkranen	3
voorraadkasten	2

Welke productcategorie zou jij adviseren meer te promoten op basis van de informatie in jouw diagram? Leg je antwoord uit.

.....

.....

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

Bij Casa Store komen soms klachten binnen. De meeste klachten komen binnen via het contactformulier op de website van Casa Store. Elke klacht wordt per e-mail beantwoord door een medewerker van Casa Store.

7p 4 Stel een e-mail op.

Voordat je begint

- Open het Wordbestand vr_e-mail_gl.
- Sla het bestand op als vr_e-mail_gl_[jouw naam].
- Lees in de bijlage de procedure voor klachtenafhandeling van Casa Store en het contactformulier van een klant.

Uitvoering van de opdracht

- Schrijf een reactie via e-mail aan de klant die het contactformulier heeft ingevuld.
- Volg de procedure voor klachtenafhandeling van Casa Store.

Als je klaar bent met de opdracht

Maak een afdruk.

Casa Store heeft vaste medewerkers in dienst en kozo's: koopavonden-, zaterdag- en zondagkrachten. Kozo's werken in groep 1 of 2. Elke groep bestaat uit 5 verschillende afdelingen. De kozo's worden op wisselende tijden en dagen ingepland.
Voor zondag 19 juni moeten de kozo's nog ingepland worden.

Let op: Bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld. Je hebt voor deze opdracht 25 minuten de tijd. Als je er langer over doet, haal je niet de 2 punten voor werktempo. Je krijgt de 2 punten voor je werktempo als je minimaal 3 punten voor de uitvoering van de opdracht hebt behaald.

7p 5 Maak de planning.

Voordat je begint

- Lees eerst de opdracht goed door en bekijk de beschikbaarheid van de medewerkers op de volgende pagina.
- Open het Excelbestand vr_planning_gl.
- Sla het bestand op als vr_planning_gl_[jouw naam].
- Zodra je op start drukt, gaat de tijd in voor deze opdracht.

Uitvoering

- Plan de kozo's van groep 1 en 2 in.
- Houd rekening met de beschikbaarheid van de kozo's en met deze eisen:
 - De kozo's moeten beschikbaar zijn op de tijden die zijn aangegeven in de planning.
 - De kozo's werken alleen op de afdelingen van hun groep.
 - Sommige kozo's mogen alleen maar op bepaalde afdelingen werken. Dit is aangegeven op de volgende pagina.
 - Op de afdeling keukens en woonkamer werken twee kozo's.
 - Op de afdeling keukens en de afdeling bergruimte moeten de kozo's met de meeste werkervaring ingepland worden.
 - Nick heeft op 19 juni een vrije dag.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

naam	groep	afdelingen	beschikbaarheid			werkervaring Casa Store
			koopavond	zaterdag	zondag	
Fatima	1	decoratie, werkplek	17.00 - 21.00	09.00 - 16.00	09.00 - 15.00	0,5 jaar
John	1	alle	x	09.00 - 17.00	09.00 - 16.00	3 jaar
Susan	1	alle	17.00 - 21.00	11.00 - 17.00	09.00 - 17.00	4 jaar
Irene	1	keukens, eetkamer	x	x	09.00 - 16.00	4 jaar
Vincent	1	alle	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	09.00 - 17.00	2 jaar
Willem	1	alle	17.00 - 21.00	x	09.00 - 17.00	5 jaar
Piet	1	alle	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	11.00 - 17.00	4,5 jaar
Cas	2	alle	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	09.00 - 15.00	1,5 jaar
Hugo	2	bergruimte, woonkamer	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	x	4,5 jaar
Jennifer	2	textiel, slaapkamer	x	12.00 - 17.00	09.00 - 15.00	0,5 jaar
Nick	2	alle	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	09.00 - 17.00	3 jaar
Margot	2	alle	x	12.00 - 17.00	09.00 - 16.00	3,5 jaar
Karel	2	alle	18.00 - 21.00	09.00 - 17.00	09.00 - 17.00	3,5 jaar
Pieter	2	alle	17.00 - 21.00	09.00 - 17.00	09.00 - 17.00	3 jaar
Jill	2	alle	18.00 - 21.00	x	09.00 - 17.00	2 jaar
Yusuf	2	bergruimte, tuin & balkon	18.00 - 21.00	x	10.00 - 17.00	3 jaar

5p 6 Beoordeel de medewerker in het filmfragment.

Voordat je begint

- Lees de vragen hieronder goed door.
- Open het bestand vr_filmfragment_EO_gl.
- 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 onderstaande vragen over het filmfragment. Geef steeds een uitleg bij je antwoord.

vraag 1

Was de secretariael medewerker tijdens het hele gesprek klantvriendelijk?

- ja
- nee

Leg met een voorbeeld 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

.....

vraag 4

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

Noem één handeling.

.....

.....

15p 7 Maak de minitoets bij onderdeel A.

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