

gedurende 100 minuten

profielvak Groen – CSPE KB

onderdeel D

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen een bijlage en digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 7 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 32 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	punten	opdrachten
A	32	
B	33	
C	24	
D	32	<ul style="list-style-type: none">- een abonnementendoos maken- themapakketten samenstellen- een folder maken- een minitoets maken- een telefoongesprek voeren- een bestelformulier invullen- terugkijken op het gesprek

Inleiding

Je werkt bij landwinkel Puur Natuur. De landwinkel verkoopt dozen die gevuld zijn met groenten, andere levensmiddelen en bloemen. Klanten kunnen voor deze dozen een abonnement afsluiten, zodat ze wekelijks een gevulde doos ontvangen.

Naast de abonnementen verkoopt de landwinkel in december ook themapakketten. Deze pakketten worden vaak gebruikt als kerstgeschenk.



Om de verkoop te stimuleren komt er in de landwinkel een doos met inhoud als voorbeeld te staan. De groenten, overige levensmiddelen en bloemen worden op een aantrekkelijke wijze in de doos gepresenteerd. Klanten moeten geprikkeld worden om ook een abonnement te nemen.

Jij maakt deze voorbeelddoos. De doos hoeft niet vervoerd te worden.

nodig:

- een kartonnen doos
- verschillende soorten groenten
- verschillende soorten levensmiddelen
- snijbloemen en bladmaterialen
- vulmateriaal
- touw
- inpakpapier
- plastic vaas
- gereedschappen (mes, snoeischaar en nieltang)
- bevestigingsmaterialen (plakband en nietjes)

8p 1 Maak de doos met groenten, levensmiddelen en een boeket.

Eisen aan de doos:

- Er zitten vijf verschillende soorten levensmiddelen en drie soorten groenten en een korenschoof gebonden boeket in.
- De levensmiddelen en groenten zijn zonder koeling houdbaar.
- Er is vulmateriaal gebruikt om de producten te ondersteunen.
- Er staat een vaas in om het boeket water te kunnen geven.
- Het boeket is gebonden met touw en bestaat uit 15 stelen (bloemen- en bladmateriaal).
- Het boeket is ingepakt in papier. De bovenkant van de verpakking is open.
- Alle groenten, levensmiddelen en het boeket zijn goed zichtbaar. Ze mogen boven de doos uitsteken.

De landwinkel begint met de voorbereiding van de themapakketten. Het huidige assortiment bestaat uit twee pakketten: picknick en tapas. Hier komen drie nieuwe pakketten bij: ontbijt, taart en soep.

Jij bepaalt de inhoud van de nieuwe pakketten. Je gaat de pakketten niet echt maken.

nodig:

- bestand vb_themapakketten_kb

3p **2** Stel de nieuwe themapakketten samen.

Voordat je begint

- Open het bestand vb_themapakketten_kb.
- Vul je naam en kandidaatnummer in.
- Sla het bestand op als vb_themapakketten_kb_[jouw naam].

Uitvoering

Bepaal de inhoud van de themapakketten en houd rekening met deze eisen:

- De drie thema's zijn: ontbijt, taart en soep.
- De verkoopprijs is € 32,50. Je hoeft geen rekening te houden met de btw.
- Elk pakket bevat zeven verschillende producten, daarvan is minimaal één product een non-foodartikel.
- De pakketten zijn zonder koeling houdbaar.
- Elk product kan maar in één pakket gebruikt worden.
- Voor het verpakken van de themapakketten rekent de landwinkel € 2,50 per pakket. De verkoopprijs van € 32,50 is inclusief verpakking.
- Gebruik de lijst met producten op pagina 5.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk en lever die in bij de examinator.



LANDWINKEL PUUR NATUUR
PRODUCTEN & PRIJZEN IN €

meel		zuivel	
appeltaartmix	2,75	kwark	2,80
cakemix	2,50	melk	1,51
		yoghurt	1,97
sap/frisdrank		kaas	
sinaasappelsap	2,30	jonge kaas	2,90
vlierbloesemdrank	3,15	oude kaas	3,25
citroendrank	4,50		
grapefruitsap	4,50		
koek		zoet	
bokkenpootjes	1,25	chocoladepasta	2,50
kokosmakronen	2,50	decoratiestrooisels taart	3,55
ontbijtkoek	1,50	rozijnen	2,50
walnotenkoekjes	2,35	glazuur taart	1,45
		jam	3,30
hartig		soep	
gezouten chips	0,90	erwtensoep	1,30
kaasstengels	2,50	pompoensoep	1,25
paprika chips	1,15	runderbouillon	0,85
pinda's	1,75	vermicelli	1,50
soepstengels	0,80		
toastjes sesam	1,25		
diversen overig		diversen levensmiddelen	
bakvorm taart	6,50	ontbijtgranen fruit-noten	3,90
dienblad	14,50	thee	2,00
Hollands bakboek	10,75	olijven kalamata	2,25
minikookboekje soepen	5,80	olijven feta	1,95
picknickmand	17,35		
soeppan	18,50		
tapasplank	17,50		

 = gekoeld bewaren

De drie nieuwe themapakketten worden met een folder onder de aandacht van klanten gebracht. De landwinkel mailt de folder naar de klanten die in het klantenbestand staan. In de landwinkel liggen gedrukte exemplaren. Jij maakt de folder.

nodig:

- map vb_folder_kb
- tekstverwerkingsprogramma, bijvoorbeeld Word
- bijlage

4p **3** Maak de folder.

Voordat je begint

- Open een nieuw document in een tekstverwerkingsprogramma.
- Zet je naam en kandidaatnummer in de voettekst.
- Sla het bestand op als folder_[jouw naam].
- Open de map vb_folder_kb. Hierin staan afbeeldingen en foto's die je kunt gebruiken.
- Lees de bijlage.

Uitvoering

Maak de folder en houd rekening met deze aandachtspunten:

- Trek de aandacht van de klanten.
- Promoot de drie **nieuwe** themapakketten.
- Leg uit wat deze pakketten bijzonder maakt.
- Vermeld de namen en de inhoud van de drie pakketten.
- Vermeld de prijs van de pakketten.
- Gebruik vijf passende afbeeldingen.
- Gebruik maximaal 1 A4-pagina.
- Zorg voor een logische opbouw en overzichtelijke lay-out.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk en lever die in bij de examinerator.

10p **4** Maak de minitoets bij onderdeel D.

Een klant heeft via een kennis over de themapakketten gehoord. Zij wil graag meer informatie over de themapakketten ontbijt en taart. Jij gaat de klant telefonisch informeren over de inhoud en de prijs van deze pakketten.

Klanten die meer dan € 200,00 besteden krijgen 5% korting.

Je houdt altijd rekening met de wensen van de klant. Als het nodig is, mag je een pakket aanpassen.

nodig:

- bijlage

Je hebt 10 minuten voorbereidingstijd. Bekijk de bijlage en het bestelformulier op de volgende pagina. Je mag voor en tijdens het telefoongesprek aantekeningen maken op kladpapier. De aantekeningen worden niet beoordeeld. Tijdens het telefoongesprek mag je het bestelformulier en de bijlage ook gebruiken.

Vraag aan de examinerator het telefoonnummer van de klant.

3p **5** Voer het telefoongesprek met de klant.

Eisen aan het telefoongesprek:

- Informeer de klant over de inhoud en prijs van het themapakket ontbijt.
- Informeer de klant over de inhoud en prijs van het themapakket taart.
- Beantwoord de eventuele vragen van de klant.
- Informeer de klant over de kortingsactie.

2p **6** Vul het bestelformulier in.



LANDWINKEL PUUR NATUUR

BESTELFORMULIER THEMAPAKKETTEN

	aantal	prijs	subtotaal
 ontbijt	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
 picknick	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
 taart	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
 tapas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
 soep	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		korting ___ %*	<input type="text"/>
		totaal	<input type="text"/>

naam dhr./mevr.

telefoonnummer

e-mailadres

besteldatum leverdatum

naam verkoper betaalwijze

bijzonderheden

* 5% korting bij besteding > € 200,00

- 2p 7 Kijk terug op het telefoongesprek met de klant. Beantwoord de vragen. Beoordeel jezelf zo eerlijk mogelijk, beschrijf hoe het echt is gegaan, ook als iets minder goed ging. Je kunt punten halen als jouw beoordeling hetzelfde is als die van de examinator.

Heb je het telefoongesprek op een juiste manier geopend en beëindigd?

- ja
- nee

Leg met een voorbeeld uit waarom je dit antwoord geeft.

.....

.....

.....

Heb je op de juiste manier gereageerd op het lagere budget van de klant?

- ja
- nee

Leg met een voorbeeld uit waarom je dit antwoord geeft.

.....

.....

.....

Zijn er nog andere verbeterpunten voor het telefoongesprek met de klant?

- ja
- nee

Als je **ja** hebt aangekruist, schrijf je het verbeterpunt op.
Schrijf ook op hoe je het de volgende keer anders doet, zodat dit beter gaat.

Schrijf een ander voorbeeld op dan bij de vorige vragen.

.....

.....

.....

Als je **nee** hebt aangekruist, schrijf je een voorbeeld op van wat goed ging.

Schrijf een ander voorbeeld op dan bij de vorige vragen.

.....

.....

.....

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