

gedurende 45 minuten

profielvak E&O – CSPE GL

onderdeel C

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel hoort een digitaal bestand.

Dit onderdeel bestaat uit 3 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 15 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	
onderdeel B	35 punten	
onderdeel C	15 punten	<ul style="list-style-type: none">– een klantengesprek voeren– terugkijken op het klantengesprek– een winkelschap controleren en restaureren

Inleiding



Welkom bij sportschool GoSport! Bij GoSport kun je zelfstandig of in een groep sporten.

GoSport heeft een grote fitnessruimte waar je zelfstandig of onder begeleiding van een personal trainer kunt sporten. Ook kun je verschillende soorten groepslessen volgen.

Iedere bezoeker meldt zich bij binnenkomst bij de servicebalie. Hier kun je ook terecht voor vragen of voor informatie. Bij de servicebalie is een shop, waar je bijvoorbeeld fitnessmaterialen, verzorgingsproducten, sportdranken en energierepen kunt kopen. Ook mensen die geen lid zijn van GoSport kunnen terecht in de shop.

GoSport heeft een website met meer informatie, bijvoorbeeld over de openingstijden en de groepslessen. Bij een opdracht staat vermeld als je op de website moet kijken.

Je leidinggevende bij GoSport is Annemiek Verhulst.

GoSport heeft een servicebalie. Bestaande en nieuwe klanten kunnen bij de servicebalie terecht voor vragen of om iets te kopen uit de shop. Jij gaat vandaag aan de slag bij de servicebalie. Je werkt daarbij volgens de richtlijnen van GoSport.

7p 1 Voer een gesprek met een klant.

Wat heb je nodig

- de handleiding klantgesprekken op de volgende pagina
- een tarievenlijst, je ontvangt die van de examinator
- een inschrijfformulier, je ontvangt dat van de examinator
- de website van GoSport vb_start_GoSport_gl

Voordat je begint

- Je krijgt vijf minuten om je voor te bereiden.
- Je mag alle documenten tijdens het gesprek erbij houden.
- Bekijk de website om een beter beeld te krijgen van GoSport.

Uitvoering

- Voer het gesprek met de klant.
- Houd je tijdens het gesprek aan de handleiding klantgesprekken.

HANDLEIDING KLANTGESPREKKEN

baliewerkzaamheden abonnementenverkoop



werkwijze algemeen

- Onderzoek de koopbehoefte.
- Adviseer wat het best past bij de wens van de klant.
- Probeer een extra dienst bij te verkopen.

werkwijze verkoop abonnementen

- Neem samen met de klant het inschrijfformulier door.
- Vul het inschrijfformulier aan met de juiste informatie.
- Wijs de klant op kortingsmogelijkheden.
- Wijs de klant op betaalmogelijkheden.
- Meld als de klant direct wil starten dat het eerste maandbedrag, het inschrijfgeld en extra dienst contant of per pin betaald moeten worden.
- Stop het ingevulde inschrijfformulier in de ordner naast de kassa.
Als de klant een bedrag heeft afgerekend, maak dan ook de kassabon vast aan het inschrijfformulier.
- Meld dat de klant per e-mail een bevestiging ontvangt van zijn inschrijving.

verkoopargumenten abonnementen

- BRONS: uithoudingsvermogen en spierkracht onderhouden
- ZILVER: uithoudingsvermogen en spierkracht verbeteren
- GOUD: uithoudingsvermogen en spierkracht verbeteren én onbeperkt fitnesssen

2p 2 Kijk terug op het klantgesprek en beantwoord de vragen.

vraag 1

Geef één voorbeeld van iets dat jij goed hebt gedaan bij het klantgesprek.

.....

Leg uit waarom juist dit zo goed ging.

.....

.....

.....

.....

vraag 2

Geef één voorbeeld van iets dat jij een volgende keer anders zou doen bij het klantgesprek.

.....

Leg uit waarom je juist dit anders zou doen.

.....

.....

.....

.....

GoSport verkoopt in de shop een beperkt aantal sportartikelen. Normaal controleert een medewerker regelmatig of het winkelschap er nog netjes uitziet. Vandaag blijkt dat die controle al even niet meer is uitgevoerd; het winkelschap is een puinhoop. En het schappenplan is onvindbaar.

6p **3** Controleer en restaureer het winkelschap.

Wat heb je nodig

- een winkelschap met artikelen, de examiner vertelt je waar je de opdracht moet uitvoeren

Voordat je begint

Een schappenplan is er niet, medewerker Maarten beschrijft in het kort het winkelschap:

- Het betreft een horizontale presentatie.
- Het begin en het einde van het winkelschap zijn aangegeven.
- De volgorde van de presentatie is:
 - artikel bidon, facings 3 en niet gestapeld
 - artikel waterflesje, facings 3 en niet gestapeld
 - artikel frisdrank, facings 3 en niet gestapeld
 - artikel handdoek, facings 2 en gestapeld in gelijke hoogte

Uitvoering

- Restaureer het winkelschap volgens de aanwijzingen van Maarten. Waar nodig moet je spiegelen en pas je het fifo-principe toe.

Als je klaar bent

- Laat het winkelschap beoordelen door de examiner.

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