

gedurende 120 minuten

profielvak E&O – CSPE GL

onderdeel A

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen 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 planning maken– een medewerker beoordelen– socialmediaberichten beantwoorden– klantencodes maken– een actie- en besluitenlijst maken– deelnemerslijsten maken– een minitoets maken
onderdeel B	35 punten	
onderdeel C	15 punten	

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.

Elke week maakt GoSport een planning voor de trainers. Voor volgende week vrijdag en zaterdag moet de trainersplanning nog gemaakt worden.

Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld. Zodra je in het bestand op Start drukt, gaat de tijd in.

beoordeling werktempo	punten
20 minuten of minder én minimaal drie punten voor de inhoud	2
meer dan 20 minuten en/of minder dan drie punten voor de inhoud	0

8p 1 Maak de trainersplanning.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_trainersplanning_gl

Voordat je begint

- Open het bestand vr_trainersplanning_gl en sla het op als vr_trainersplanning_gl_[jouw naam].

Uitvoering

- Druk op de knop Start om te beginnen.
- Lees onder de knop Uitleg hoe je de trainers kunt inplannen.
- Bekijk de beschikbaarheid van de verschillende trainers in de tabel naast de planning.
- Bekijk hoeveel trainers nodig zijn per dagdeel.
- Plan de trainers op de juiste momenten in.
- Gebruik de tabel met de beschikbaarheid van de trainers.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

GoSport vindt het belangrijk dat medewerkers van elkaar leren. In het filmfragment zie je een medewerker van GoSport. Jij gaat deze medewerker beoordelen.

5p 2 Beoordeel de medewerker in het filmfragment.

Wat heb je nodig

- het bestand vr_filmfragment_EO_gl
- de Regels medewerkers GoSport

Voordat je begint

- Lees de Regels medewerkers GoSport hieronder.
- Lees de vragen op de volgende pagina.
- Bekijk het filmfragment. Tijdens het kijken mag je aantekeningen maken.

Uitvoering

- Beantwoord na het kijken de vragen.
- Gebruik daarbij de Regels medewerkers.
- Geef steeds uitleg op je antwoord. Gebruik in je uitleg een voorbeeld uit het filmfragment.

Regels medewerkers GoSport

de telefoon opnemen

- Neem op een beleefde manier de telefoon op: goedemorgen/-middag/-avond, GoSport, met [voor- en achternaam].
- Vraag waarmee je de klant van dienst kan zijn.

de klant helpen

- Vraag door op de vraag van de klant.
- Vraag of jouw antwoord/uitleg duidelijk is.
- Wees altijd vriendelijk en geduldig.

het gesprek afronden

- Vraag of je de klant nog ergens anders mee kunt helpen.
- Rond het gesprek beleefd af: tot ziens, nog een prettige dag.

vraag 1

Neemt de medewerker de telefoon op een beleefde manier op?

ja nee

uitleg:

.....

vraag 2

Heeft de medewerker goed doorgevraagd op de vragen van de klant?

ja nee

voorbeeld 1:

.....

voorbeeld 2:

.....

vraag 3

Heeft de medewerker het gesprek beleefd afgerond?

ja nee

uitleg:

.....

vraag 4

Wat had de medewerker beter kunnen doen? Noem twee verbeterpunten.

Gebruik andere voorbeelden dan bij de vorige vragen.

1

.....

2

.....

GoSport maakt veel gebruik van social media zoals Instagram. GoSport gebruikt social media om met zijn klanten te communiceren over acties, lessen en aangepaste openingstijden. De laatste berichten van klanten op Instagram moeten nog beantwoord worden.

6p **3** Beantwoord de berichten.

Wat heb je nodig

- het Word-bestand vr_instagram_gl
- de richtlijnen voor social media op de volgende pagina

Voordat je begint

- Open het bestand vr_instagram_gl.
- Sla het bestand op als vr_instagram_gl_[jouw naam].

Uitvoering

- Bekijk de Instagrampagina van GoSport in het bestand vr_instagram_gl.
- Geef een passende reactie op de binnengekomen berichten van klanten.
- Gebruik de richtlijnen voor social media.
- Bij deze opdracht wordt ook je taalgebruik beoordeeld.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk.

Richtlijnen social media

Instagram

richtlijnen voor een openbare reactie aan een klant

- 1 Reageer altijd op berichten die aan GoSport zijn gericht.
- 2 Stuur een korte reactie die voor iedereen zichtbaar is.
- 3 Begin je reactie met GoSport (vetgedrukt) en daarna Beste @ [naam].
- 4 Is de reactie van een klant een compliment? Stuur dan een bericht om de klant te bedanken.
- 5 Is de reactie van een klant een klacht? Laat in je reactie weten dat je een privébericht stuurt om de klacht op te lossen.
- 6 Sluit je reactie af met je eigen voornaam.

richtlijnen voor een privébericht over een klacht

- 1 Stuur een privébericht om de klacht af te handelen.
- 2 Begin je privébericht met Beste @ [naam].
- 3 Als GoSport een fout heeft gemaakt, bied dan je excuses aan.
- 4 Gaat de klacht over een product, vraag dan of de klant zijn telefoonnummer wil sturen. GoSport wil dan graag telefonisch contact opnemen met de klant om de klacht op te lossen.
- 5 Vraag of de klant tevreden is met jouw antwoord.
- 6 Sluit het privébericht af met GoSport en dan je voor- en achternaam.

Afgelopen week hebben tien nieuwe klanten zich bij GoSport ingeschreven. Iedere klant krijgt bij GoSport een unieke klantencode. De klantenkaarten worden op deze unieke klantencode geordend. De klantencodes voor deze nieuwe klanten moeten nog gemaakt worden.

4p 4 Maak de klantencodes voor de nieuwe klanten.

Wat heb je nodig

- de lijst 'nieuwe klanten GoSport' hieronder

Uitvoering

- Vul de kolom klantencode in voor iedere nieuwe klant. De klantencodes moeten voldoen aan deze eisen:
 - Een klantencode bestaat uit vier hoofdletters, een streepje (-), twee cijfers, een underscore en een 0 (_0).
 - De eerste twee letters van de klantencode zijn de eerste twee letters van de achternaam (zonder tussenvoegsels).
 - De twee laatste letters van de klantencode zijn de eerste twee letters van de voornaam.
 - De twee cijfers zijn de laatste twee cijfers van het geboortjaar.
 - Alle klantencodes eindigen op een underscore en een nul (_0), tenzij de klantencode al bestaat. Dan verandert de 0 in een 1.

nieuwe klanten GoSport			
voornaam	achternaam	geboortjaar	klantencode
Mariska	de Leer	1999	
Kaoutar	Ayoun	2000	
Ingeborg	Schulten	1996	
Samuel	van Zetten	1997	
Veronica	Mier	2001	
Salmane	Habti	1999	
Kadhija	Aybad	2000	
Mirjam	Verstraten	2001	
Stefan	Egmond	1986	
Mark	van Lemmer	1998	

Het managementteam van GoSport heeft overleg gehad. Van dit overleg zijn notulen gemaakt. Van deze notulen moet nog een actie- en besluitenlijst worden gemaakt.

6p **5** Maak de actie- en besluitenlijst.

Wat heb je nodig

- het Word-bestand vr_actiebesluitenlijst_gl
- de notulen op de volgende pagina

Voordat je begint

- Open het bestand vr_actiebesluitenlijst_gl en sla het op als vr_actiebesluitenlijst_gl_[jouw naam].

Uitvoering

- Lees de notulen van het teamoverleg.
- Verwerk de acties en besluiten in het bestand. Zet de actiepunten in de bovenste helft van de tabel en de besluiten in de onderste helft.
- Vul het nummer van het agendapunt in waar het besluit of het actiepunt over gaat.
- Noteer bij actiepunten wie ze gaat uitvoeren en wat de deadline is.
- Vul in de derde kolom bij de actiepunten de afkorting in van de persoon die de actie gaat uitvoeren. Maak de afkorting door de eerste letter van de voornaam en de eerste letter van de achternaam te vermelden.
- Noteer bij besluiten de datum van het besluit.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk.

Notulen teamoverleg GoSport

datum overleg: 1 april 2019

Tijdstip: 09.00 uur – 10.00 uur

Aanwezig: Youssef Aichaoui, Monique Verdongen, Kees Verschuur,
Fatma Bimas, Maartje de Rooy

Afwezig: Cindy Vermeulen

Voorzitter: Youssef

Notulist: Maartje

1 Mededelingen

Cindy staat in de file en kan daarom niet bij de vergadering zijn.

Fatma meldt dat ze zwanger is. Over 6 maanden is ze uitgerekend.

2 Jaarrekening 2018

Fatma licht kort de jaarrekening toe. Monique wil dat er voortaan twee keer per jaar een presentatie over de jaarrekening wordt gegeven aan het personeel. Iedereen stemt hiermee in. De volgende presentatie wordt door Youssef op de personeelsbijeenkomst van 1 september 2019 gegeven. Fatma maakt de presentatie en zet deze een maand vóór de personeelsbijeenkomst op intranet.

3 Omzet sportdranken

Fatma meldt dat de verkoop van sportdranken goed gaat. De omzet van het eerste kwartaal van 2019 is 12% hoger ten opzichte van het eerste kwartaal van 2018.

4 Ziekteverzuim

Monique meldt dat het ziekteverzuim onder het personeel te hoog is. In 2018 was het verzuim 8%. Youssef wil dat alle leidinggevenden dit jaar een verzuimpreventie cursus zullen volgen. De overige aanwezigen stemmen hiermee in. Maartje meldt alle leidinggevenden vóór 1 juni 2019 aan voor de cursus.

5 Gevonden voorwerpen

Fatma geeft aan dat gevonden voorwerpen op meerdere plekken bewaard worden. Ze stelt voor om gevonden voorwerpen voortaan in een bak bij de receptie te verzamelen, inclusief een registratielijst. Overige leden stemmen in. Fatma zorgt ervoor dat er over uiterlijk twee weken een bak en een registratielijst bij de receptie liggen.

6 Schoonmaak

Kees meldt dat de nieuwe schoonmakers hun werk goed doen. Er zijn geen klachten meer binnengekomen.

7 Verplicht gebruik handdoek

Een aantal klanten maakt zonder handdoek gebruik van de fitnessapparatuur. Dit is om hygiënische redenen niet toegestaan. Kees zal morgen de fitnessinstructeurs vragen of zij de betreffende klanten wijzen op de bedrijfsregel over het gebruiken van een handdoek.

8 Wat verder ter tafel komt

Fitnessinstructeur Stefan gaat op 8 mei 2019 trouwen. Maartje bestelt uiterlijk een week voor de bruiloft namens GoSport een bloemstuk dat bij Stefan thuis wordt bezorgd.

Binnenkort kunnen leden van GoSport proeflessen volgen van de verschillende groepslessen die GoSport aanbiedt. Leden moesten zich digitaal voor twee proeflessen aanmelden, zodat GoSport weet hoeveel leden willen deelnemen. De deelnemerslijsten voor de proeflessen van PowerYoga en Zumba moeten nog gemaakt worden.

6p 6 Maak de deelnemerslijsten.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_inschrijvingen_groepslessen_gl
- het Excelbestand vr_deelnemerslijsten_gl
- de gegevens van de groepslessen en richtlijnen deelnemerslijst op de volgende pagina

Voordat je begint

- Open het bestand vr_inschrijvingen_groepslessen_gl.
- Open het bestand vr_deelnemerslijsten_gl en sla het op als vr_deelnemerslijsten_gl_[jouw naam].
 - Per groepsles is er een apart werkblad: elk werkblad heeft de naam van de groepsles.

Uitvoering

- Maak de deelnemerslijsten voor de groepslessen Zumba en PowerYoga:
 - Gebruik de informatie over de groepslessen en de richtlijnen op de volgende pagina.
 - De inschrijvingen vind je in het bestand vr_inschrijvingen_groepslessen_gl.

informatie groepslessen

groepsles	tijd	ruimte	instructeur
Bootcamp	09.00-10.00 uur	1	Jacky de Vries
Spinning	10.00-11.00 uur	2	Chris de Vries
Zumba	09.00-10.00 uur	3	Denise Grooteboer
PowerYoga	10.15-11.15 uur	3	Filipine Demandt
Bodypump	11.30-12.30 uur	3	Jaouad El Alassi
Cardioboxing	10.00-11.00 uur	4	Jack Balboa

richtlijnen deelnemerslijsten

- Bovenaan elk werkblad staan de naam, de tijd, de ruimte van de groepsles en de naam van de instructeur die de groepsles geeft.
- Het lettertype van de deelnemerslijst is Arial.
- De deelnemerslijsten bestaan uit een titel met 'deelnemers' en daaronder een kolom voornaam en een kolom achternaam.
- Elke deelnemerslijst is op alfabet (op achternaam) gesorteerd.
- Een deelnemerslijst heeft deze lay-out:
 - elke cel met gegevens heeft een zwarte rand
 - de cel met de naam van de groepsles:
 - is lichtgrijs opgevuld
 - heeft tekengrootte 16
 - is gecentreerd
 - heeft een dikke rand
 - heeft vetgedrukte tekst
- De cellen met tijd, ruimte, instructeur:
 - hebben cursieve tekst
 - hebben tekengrootte 14
 - zijn links uitgelijnd
- Alle tekst in de cellen: deelnemers, voornaam, achternaam:
 - is vet gemaakt
 - heeft tekengrootte 12
 - is links uitgelijnd
- De voor- en achternamen van de deelnemers:
 - hebben tekengrootte 12
 - zijn links uitgelijnd

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.
 - Per werkblad is er een aparte printknop.

15p 7 Maak de minitoets bij onderdeel A.

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