

gedurende 45 minuten

**profielvak E&O – CSPE GL**

**onderdeel C**

---

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

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"><li>– een verkoopmedewerker inwerken</li><li>– terugkijken op het inwerken van de verkoopmedewerker</li><li>– een welkomstgeschenk samenstellen</li></ul>

## 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.

Vandaag start je nieuwe collega. René gaat bij de servicebalie van GoSport aan de slag als verkoopmedewerker. Jij gaat René inwerken. René heeft nog nooit eerder achter een kassa gestaan of met een kassa gewerkt.

7p 1 Werk de verkoopmedewerker in.

### **Wat heb je nodig**

- de checklist voor het inwerken van een nieuwe verkoopmedewerker op de volgende pagina

### **Voordat je begint**

- Je krijgt vijf minuten de tijd om je voor te bereiden.
- De kassa is gereed voor gebruik en staat vandaag in de oefenstand; je hoeft je geen zorgen te maken over bijvoorbeeld een kasverschil dat kan ontstaan.

### **Uitvoering**

- Haal René op en stel jezelf voor.
- Ga samen met René achter de kassa staan.
- Werk de checklist punt voor punt af. Geef bij elk punt een duidelijke uitleg of toelichting door een voorbeeld te geven of door het zelf voor te doen. Het inwerken bestaat uit twee delen:
  - 1 **werkzaamheden vooraf** gaat over communicatie met de klant.
  - 2 **werkzaamheden servicebalie** gaat over het gebruiksklaar maken van de werkplek en het werken met de kassa. Door het registreren van twee voorbeeldartikelen laat je aan René zien hoe de kassa functioneert en wat er allemaal bij komt kijken.
- Zet een kruisje op de checklist als je een punt hebt uitgevoerd.
- Beantwoord eventuele vragen die René aan je stelt.
- Rond het inwerken van René af.
- Wens René veel succes bij de servicebalie van GoSport.
- Vul de gegevens op het onderste deel van de checklist in.

### **Als je klaar bent**

- Lever de ingevulde checklist in bij de examinator.

## CHECKLIST

inwerken verkoopmedewerker



**werkzaamheden vooraf**, leg het belang uit van:

- dat een verkoopmedewerker het visitekaartje is van GoSport
- het begroeten van iedere klant
- het onderzoeken of een klant alles heeft kunnen vinden
- het onderzoeken van bijverkoop
- het afscheid nemen van de klant

**werkzaamheden servicebalie**, leg uit, licht toe en/of doe voor:

- het belang van/zorg voor een opgeruimde werkplek
- het aanslaan van een artikel op de kassa  
(gebruik twee voorbeeldartikelen)
- het aanslaan van het totaalbedrag
- het vragen aan de klant van het te betalen bedrag
- het bedanken van de klant bij aannemen van het ontvangen geld
- het aanslaan van het ontvangen geld
- het belang van het leggen van het ontvangen geld op de geldlade
- het terugtellen van het wisselgeld aan de klant
- het aanbieden van de kassabon aan de klant

naam nieuwe verkoopmedewerker: .....

datum inwerken: .....

ingewerkt door: .....

opmerking voor leidinggevende:  
het inwerken is wel / niet\*) goed verlopen, omdat:

.....

.....

.....

.....

.....

\*) geef aan wat van toepassing is

2p 2 Kijk terug op het inwerken van nieuwe medewerker René en beantwoord de vragen.

vraag 1

Geef één voorbeeld van iets dat jij goed hebt gedaan bij het inwerken van de nieuwe medewerker.

.....

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 inwerken van de nieuwe medewerker.

.....

Leg uit waarom juist dit anders moet.

.....

.....

.....

.....

Bij GoSport krijgt ieder nieuw lid een welkomstgeschenk. Het welkomstgeschenk is een feestelijk ingepakt cadeau en bestaat uit artikelen die thematisch bij elkaar passen, zoals bijvoorbeeld de thema's beauty, gezond of sportief.

6p 3 Stel het welkomstgeschenk samen.

### **Wat heb je nodig**

De examiner heeft klaargezet:

- artikelen voor het welkomstgeschenk
- inpakmaterialen en -benodigdheden
- een afdruk van het logo van GoSport

### **Voordat je begint**

- De examiner vertelt je waar je het welkomstgeschenk moet maken.

### **Uitvoering**

- Houd je aan de volgende eisen:

Het welkomstgeschenk:

- bestaat uit minimaal drie artikelen die thematisch bij elkaar passen.
- is gepresenteerd op een grondvlak van (gekleurd) karton; maak het grondvlak op maat op basis van het formaat van de artikelen.
- is een driehoekscompositie.
- heeft een opbouw in hoogte.
- bevat tussen de artikelen het logo van GoSport.
- is ingepakt in doorzichtig folie.
- heeft een feestelijke uitstraling.

thema welkomstgeschenk

Het thema van het welkomstgeschenk waarvoor ik heb gekozen is:

.....

### **Als je klaar bent**

- Laat het welkomstgeschenk beoordelen door de examiner.

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