

gedurende 80 minuten

profielvak E&O – CSPE KB

onderdeel D

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 5 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 30 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 A	30 punten	
onderdeel B	30 punten	
onderdeel C	30 punten	
onderdeel D	30 punten	<ul style="list-style-type: none">– een klantengesprek voeren– terugkijken op het klantengesprek– een ontwerp maken voor een sportshirt– kleurcodes bepalen voor een winkelschap– een minitoets maken

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_kb

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.

.....

.....

.....

.....

Elke maand kiest GoSport een maandtopper. Dit is een sporter die veel heeft getraind of een bijzondere prestatie heeft geleverd. De GoSport-maandtopper krijgt als verrassing een sportshirt. Het ontwerp voor de opdruk van het sportshirt voor deze maand is nog niet gemaakt.

7p 3 Maak een ontwerp voor de opdruk van het sportshirt.

Wat heb je nodig

- het Wordbestand vb_maandtopper_kb

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vb_maandtopper_kb_[jouw naam].
- In het bestand kun je alle opmaakfuncties gebruiken. Ook staan rechts in beeld drie extra knoppen om:
 - een tekstvak in te voegen
 - een afbeelding in te voegen
 - het bestand te printen

Uitvoering

- Beantwoord de vraag.
- Maak het ontwerp. Houd je aan het volgende:
 - Zorg dat het ontwerp past binnen het formaat van het sportshirt.
 - Plaats in het midden van het sportshirt een cirkel.
 - Plaats in het midden van de cirkel het logo van GoSport.
 - Plaats boven de cirkel de tekst: maandtopper.
 - Plaats onder de cirkel de huidige maand en het jaar.
 - Zorg dat de tekst boven en onder het logo goed zichtbaar is en gebruik overal dezelfde tekstopmaak.
 - Voeg een afbeelding toe uit de map afbeeldingen, plaats de afbeelding buiten de cirkel.

vraag

Voor GoSport is het kiezen van de maandtopper een onderdeel van de marketingmix. Noem een marketinginstrument en leg uit waarom dit marketinginstrument past bij de GoSport-maandtopper.

.....

.....

.....

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

GoSport vernieuwt het schappenplan van de shop. Onderdeel van de vernieuwing is dat bij etenswaren (zoals een energiereep) een etiket met een kleurcode komt te staan. Met die kleurcode kan een klant direct zien of er veel of weinig suiker in het product is verwerkt.

4p 4 Bepaal de kleurcodes.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vb_kleurcode_kb

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vb_kleurcode_kb_[jouw naam].
- Je mag in het bestand formules gebruiken, maar dit hoeft niet.

Uitvoering

- Bepaal per product het aantal gram suiker per verpakking, gebruik hierbij de productinformatie van de leverancier. Je vindt de productinformatie door in het schap op een product te klikken.
- Bereken per product hoeveel procent van de inhoud van een verpakking uit suiker bestaat.
- Bepaal per product de kleurcode, gebruik hierbij het schema kleurcodes GoSport.
- Beantwoord de vraag.

vraag

GoSport wil graag een gezond imago uitstralen. Noem voor GoSport een argument om dan toch een product met kleurcode rood op te nemen in het assortiment.

.....

.....

.....

Als je klaar bent

- Maak een afdruk met de knop Print.

10p 5 Maak de minitoets bij onderdeel D.

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