

gedurende 100 minuten

profielvak E&O – CSPE KB

onderdeel A

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 6 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	<ul style="list-style-type: none">– een planning maken– een medewerker beoordelen– een uitnodiging maken en verzendklaar maken– socialmediaberichten beantwoorden– klantencodes maken– een actie- en besluitenlijst maken
onderdeel B	30 punten	
onderdeel C	30 punten	
onderdeel D	30 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 twee punten voor de inhoud	2
meer dan 20 minuten en/of minder dan twee punten voor de inhoud	0

6p 1 Maak de trainersplanning.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_trainersplanning_kb

Voordat je begint

- Open het bestand vr_trainersplanning_kb en sla het op als vr_trainersplanning_kb_[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.
- In de planning is aangegeven hoeveel trainers per dagdeel nodig zijn.
- Plan de juiste 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_kb
- de Regels medewerkers GoSport

Voordat je begint

- Lees de Regels medewerkers GoSport hieronder door.
- 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

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.

klant helpen

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

gesprek afronden

- Vraag of je 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

uitleg:.....

.....

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

.....

In het voorjaar krijgen alle leden van GoSport een uitnodiging en een notitieboekje om samen met een kennis een gratis groepsles te volgen. De uitnodiging moet nog klaargemaakt worden voor verzending.

5p 3 Verzorg de opmaak van de uitnodiging en adresseer de envelop.

Wat heb je nodig

- een notitieboekje, je ontvangt dit van de examinerator
- het Wordbestand vr_uitnodiging_kb
- het Excelbestand vr_ledenlijst_kb
- enveloppen en frankeerbenodigdheden

Voordat je begint

- Open het bestand vr_uitnodiging_kb en sla het op als vr_uitnodiging_kb_[jouw naam]. De tekst voor de uitnodiging staat al in het bestand.
- Open het bestand vr_ledenlijst_kb.

Uitvoering

- Maak de uitnodiging op:
 - Verdeel de uitnodiging in een inleiding, middenstuk en slot.
 - Zet bovenaan de titel 'Uitnodiging gratis groepsles'. Maak de titel vet en geef de titel tekengrootte 16.
 - Geef de tekst lettertype Arial Rounded MT bold, tekengrootte 12.
 - Maak een afdruk van de uitnodiging.
- Adresseer de envelop:
 - Vouw de uitnodiging één keer dubbel. Zorg dat bij het openen van de envelop meteen zichtbaar is dat het een uitnodiging is.
 - Kies een envelop en zet de NAW-gegevens van lid 1293 op het midden van de envelop.
 - Doe het notitieboekje erbij en sluit de envelop.
 - Weeg de envelop.
 - Bepaal met welke waarde de envelop gefrankeerd moet worden.
 - Schrijf die waarde in de rechterbovenhoek van de envelop.

Als je klaar bent

- Zet jouw naam achter op de envelop en lever deze in bij de examinerator.

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.

5p **4** Beantwoord de berichten.

Wat heb je nodig

- het Wordbestand vr_instagram_kb. Dit is de Instagrampagina van GoSport
- de richtlijnen voor Instagram op de volgende pagina

Voordat je begint

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

Uitvoering

- Bekijk de Instagrampagina van GoSport in het bestand.
- Geef een passende reactie op de binnengekomen berichten van klanten. Gebruik de richtlijnen voor Instagram.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk van het bestand.

Richtlijnen social media

Instagram

richtlijnen voor een openbare reactie aan een klant

- 1 Reageer altijd als mensen een klacht sturen via Instagram.
- 2 Stuur een korte reactie die voor iedereen zichtbaar is.
- 3 Begin je reactie met Beste @ [naam].
- 4 Laat in je reactie weten dat je een privébericht stuurt om de klacht op te lossen.
- 5 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 zodat er een afspraak gemaakt kan worden om het product te ruilen voor een nieuw artikel.
- 5 Vraag of de klant tevreden is met het door jou gegeven 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 code. De klantenkaarten worden op deze unieke klantencode geordend. De klantencodes voor deze nieuwe klanten moeten nog gemaakt worden.

4p 5 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 (-) en twee cijfers.
 - De eerste twee letters zijn de eerste twee letters van de achternaam.
 - Een tussenvoegsel komt niet in de klantencode voor.
 - 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 geboortejaar.

NIEUWE KLANTEN GOSPORT			
voornaam	achternaam	geboortejaar	klantencode
Mariska	de Leer	1999	
Kaoutar	Ayoun	2000	
Ingeborg	Schulten	1996	
Samuel	van Zetten	1997	
Veronica	Mier	2001	
Salmane	Habti	1999	
Samira	Aybad	2000	
Mirjam	Verstraten	2001	
Stefan	Egmond	1986	
Mark	van Lemmer	1998	

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

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

Wat heb je nodig

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

Voordat je begint

- Open het bestand vr_actiebesluitenlijst_kb en sla het op als vr_actiebesluitenlijst_kb_[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.

2 Jaarrekening 2018

Fatma licht 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 omzet van de sportdranken het eerste kwartaal van 2019 12% hoger is 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%. Maartje gaat daarom alle leidinggevenden vóór 1 juni 2019 aanmelden voor een verzuimpreventie cursus.

5 Schoonmaak

Kees meldt dat er geen klachten meer zijn over de nieuwe schoonmakers.

6 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 klanten wijzen op de bedrijfsregel over het gebruiken van een handdoek.

7 Wat verder ter tafel komt

Fitnessinstructeur Stefan gaat op 8 mei 2019 trouwen. Namens GoSport wordt een cadeau geregeld voor hem. Meer hierover bij de volgende vergadering.

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