

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"><li>– een verkoopmedewerker inwerken</li><li>– terugkijken op het inwerken van de verkoopmedewerker</li><li>– een felicitatiekaart maken</li><li>– vragen beantwoorden en berekeningen maken met behulp van een enquête</li><li>– een minitoets maken</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.

6p 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 examinerator.

## 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.

.....

.....

.....

.....

GoSport stuurt zijn klanten op hun verjaardag een felicitatiekaart.  
De felicitatiekaart bevat een waardebon waarmee de jarige binnen twee weken een gezond notentaartje kan ophalen bij bakkerij Puur Kaat.

7p 3 Maak de felicitatiekaart.

**Wat heb je nodig**

- het Wordbestand vr\_felicitatiekaart\_kb
- een map met afbeeldingen
- de informatie van bakkerij Puur Kaat in het bestand vr\_informatie\_kb

**Voordat je begint**

- Open het bestand en sla het op als vr\_felicitatiekaart\_kb\_[jouw naam].
- In het bestand kun je gebruikmaken van alle opmaakfuncties, daarnaast staan rechts in beeld drie extra knoppen om:
  - een tekstvak in te voegen
  - een afbeelding in te voegen
  - het bestand te printen

**Uitvoering**

- Houd je bij de vormgeving aan de volgende eisen. De felicitatiekaart:
  - past binnen het aangegeven formaat.
  - bevat de logo's van Puur Kaat en van GoSport.
  - trekt de aandacht van de ontvanger door kleurgebruik, lettertypen en vlakverdeling.
- Houd je verder aan het volgende:
  - Kies een banner uit de map afbeeldingen of ontwerp zelf een banner.
  - Plaats in de banner een felicitatietekst.
  - Plaats in een tekstvak korte informatie over het assortiment en het adres van Puur Kaat.
  - Een gedeelte van de felicitatiekaart is de waardebon waarmee het notentaartje opgehaald kan worden bij Puur Kaat, maak dit duidelijk door het toevoegen van een kniplijn, kies een kniplijn uit de map afbeeldingen of ontwerp zelf een kniplijn.
  - Plaats op de waardebon een invullijn waar een uiterste inleverdatum ingevuld kan worden.
  - De felicitatiekaart bevat een afbeelding van een notentaartje.

**Als je klaar bent**

- Maak een afdruk met de knop Print.

GoSport wil door een kortingsactie de verkoop van abonnement Brons verhogen. Via een online enquête is aan potentiële nieuwe klanten gevraagd bij welke kortingsacties zij een abonnement Brons voor één jaar zouden aanschaffen. Voorwaarde bij de verschillende acties is dat de totale kosten in één keer voor een jaar vooruit betaald worden.


5p 4 Beantwoord de vragen over de enquête.

**Wat heb je nodig**

- de resultaten van de enquête
- de website van GoSport vr\_start\_GoSport\_kb

**Voordat je begint**

- Open de website en bekijk het gedeelte met tarieven.

<b>RESULTATEN ENQUÊTE</b>		
<b>omschrijving kortingsactie voor abonnement Brons</b>	<b>aantal nieuwe klanten</b>	<b>berekening totale kosten per jaar voor een nieuwe klant</b>
actie 1: € 1,50 korting per maand	89	$12 \times (\text{€ } 27,50 - \text{€ } 1,50) + \text{€ } 25,00$
actie 2: betaal géén inschrijfgeld	90	$12 \times \text{€ } 27,50 + \text{€ } 0,00$
actie 3: 6% korting op totale kosten (abonnement + inschrijfgeld) eerste jaar	84	



vraag 1

GoSport onderzoekt de resultaten van de enquête.

Hoeveel zijn de abonnementskosten per jaar bij actie 3? Schrijf de berekening op in de tabel resultaten enquête hierboven.

vraag 2

Wat kan voor GoSport een argument zijn om een hogere korting te geven aan klanten die een abonnement aanschaffen voor een langere periode?

.....

.....

.....

.....

vraag 3

Welke actie heeft voor GoSport de hoogste totaalopbrengst? Ga ervan uit dat de klanten die de enquête ingevuld hebben, ook daadwerkelijk een abonnement aanschaffen.

totaalopbrengst actie 1: € .....

totaalopbrengst actie 2: € .....

totaalopbrengst actie 3: € .....

actie met hoogste totaalopbrengst: .....

vraag 4

De opbrengst van een abonnement Brons is tijdens de kortingsactie lager dan normaal. Wat kan een reden zijn waarom GoSport nu genoeg neemt met een lagere opbrengst?

.....

.....

.....

.....

10p **5** Maak de minitoets bij onderdeel D.

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