

Examen VMBO-BB

2021

versie blauw, onderdeel **D**

profielvak-cspe E&O – BB

opdrachten

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 80 minuten.

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.

opdrachten onderdeel D

- een poster maken
- een artikelpresentatie maken
- een klantengesprek voeren
- terugkijken op het klantengesprek
- een kas opmaken
- een minitoets maken

Inleiding



Welkom bij tuincentrum Groenhof! Fijn dat je ons team komt versterken. Ons tuincentrum is gevestigd buiten het centrum van Beuningen, een plaats vlak bij Nijmegen. Wij zijn gemakkelijk bereikbaar en hebben voldoende (gratis) parkeerplaatsen.

Tuincentrum Groenhof heeft een breed assortiment, klanten vinden in onze winkel artikelen voor huis, tuin en dier. Uiteraard kan een klant zijn aankopen bij ons ook online doen.

Tuincentrum Groenhof wil de omzet van de artikelgroep kaarsen verhogen. Door een presentatie in de winkel moet deze artikelgroep meer aandacht krijgen. Om de aandacht te vergroten, maak je een poster die in opdracht 2 onderdeel wordt van een artikelpresentatie.

3p 1 Maak een poster.

Wat heb je nodig

- de map met afbeeldingen vb_poster_bb
- Van de examinerator ontvang je:
 - stevig papier om de poster op te maken.
 - verschillende materialen en hulpmiddelen, zoals gekleurd papier, viltstiften, schaar en plakstift.

Voordat je begint

- Lees de opdracht eerst helemaal door.
- De examinerator vertelt je welk computerprogramma je kunt gebruiken.
- De werkzaamheden die je op de computer uitvoert, moet je printen voordat je ze kunt verwerken op de poster.

Uitvoering

- Kies één van de vier seizoenen als thema voor de poster: lente, zomer, herfst of winter.
- Maak de poster, dit mag gedeeltelijk met behulp van de computer.
- Verder kun je gebruikmaken van de materialen en hulpmiddelen die de examinerator heeft klaargezet.
- Houd je verder aan de volgende eisen:
De poster:
 - trekt de aandacht van de klant.
 - past bij het door jou gekozen seizoen, door kleur, vorm, lettertype en tekengrootte.
 - bevat tenminste één afbeelding passend bij het thema én bevat het logo van tuincentrum Groenhof.
 - heeft een vlakverdeling die bijdraagt aan de attentiewaarde.
 - bevat een passende en pakkende slogan of reclamezin.
 - is duidelijk leesbaar vanaf een afstand.

Als je klaar bent

- Laat de examinerator weten als je klaar bent.
- Gebruik de poster bij opdracht 2.

4p 2 Maak een artikelpresentatie.

Wat heb je nodig

- de poster uit opdracht 1
- Van de examinerator ontvang je:
 - zes artikelen uit de artikelgroep kaarsen om te presenteren.
 - ondersteunende hulpmiddelen, decoratieve hulpmiddelen en opbouwmaterialen.
 - een tekstkaart.

Voordat je begint

- Lees de opdracht eerst helemaal door.
- De examinerator vertelt je waar je de artikelpresentatie moet maken.

Uitvoering

- Zorg in de artikelpresentatie voor een duidelijke herkenbaarheid van het gekozen thema uit opdracht 1.
- Houd je verder aan de volgende eisen:
De artikelpresentatie:
 - is gemaakt op een tafel met een achterwand.
 - heeft op de achterwand de poster uit opdracht 1.
 - vormt samen met de poster één geheel.
 - trekt de aandacht van de klant en is aantrekkelijk om naar te kijken.
 - geeft een goed beeld van de artikelgroep kaarsen.
 - heeft een duidelijk zichtbare driehoekcompositie.
 - heeft een tekstkaart op een passende plek.
- Zorg dat het opgeruimd is rondom de artikelpresentatie.

Als je klaar bent

Laat de artikelpresentatie beoordelen door de examinerator.

Tuincentrum Groenhof heeft een servicebalie. Klanten kunnen daar terecht voor vragen of om bestellingen te doen. Jij werkt vandaag bij de servicebalie. Er komt een klant die informatie wil over graszoden.

6p 3 Voer een gesprek met de klant.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vb_bestelformulier_bb
- de medewerkershandleiding, verderop in deze opdracht
- de informatiefolder graszoden, die je ontvangt van de examinerator

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vb_bestelformulier_bb_jouw naam.
- Je krijgt vijf minuten om je voor te bereiden.
- Je mag alle documenten tijdens het gesprek erbij houden.

Uitvoering

Voer het gesprek met de klant.

werkwijze algemeen

- Wees onder alle omstandigheden vriendelijk en beleefd tegen de klant.
- Spreek de klant altijd met ‘u’ aan.

werkwijze verkoopgesprek

- Begroet de klant.
- Onderzoek het koopmotief van de klant.
- Informeer de klant over de verschillende grassoorten en de extra diensten.
- Probeer artikelen en/of diensten uit het assortiment bij te verkopen.
- Bedank de klant en sluit het gesprek af.

werkwijze verkoop graszoden

- Vul het bestelformulier voor de klant op de computer in.
- Maak een afdruk van het bestelformulier met de knop Print.
- Laat de klant het bestelformulier ondertekenen.
- Meld dat de klant per e-mail een bevestiging ontvangt van zijn bestelling.
- Leg het bestelformulier in de brievenbak ‘binnengekomen bestellingen’.

2p 4 Kijk terug op het klantengesprek en beantwoord de vragen.

vraag 1

Noem één onderdeel uit het klantengesprek dat jij goed hebt gedaan.

.....

Leg uit waarom juist dit zo goed ging.

.....

.....

.....

.....

vraag 2

Noem één voorbeeld van een onderdeel dat je een volgende keer anders zou doen bij het klantengesprek.

.....

Leg uit waarom je juist dit anders zou doen.

.....

.....

.....

.....

Bij tuincentrum Groenhof maak je als kassamedewerker aan het einde van de dag de kas op door een kassa-opmaakstaat in te vullen.

3p 5 Maak de kas op.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vb_kassa_opmaakstaat_bb
- een geldlade, die je ontvangt van de examinator
- het overzicht transacties kassa, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vb_kassa_opmaakstaat_bb_jouw naam.
- In het bestand zijn in veel cellen de juiste formules al ingevuld. Je mag zelf óók formules gebruiken, maar dat hoeft niet.

Uitvoering

- Tel de inhoud van de geldlade en vul het bestand volledig in.
 - Het beginsaldo van de kas is € 100.
- Bereken in het bestand het kasverschil.
- Kies achter 'kasverschil': kastekort, kasteveel of geen kasverschil.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

overzicht transacties kassa		
=====		
volgnummer:	127	
van:	2-4-2021 09:00	
tot:	2-4-2021 18:00	
=====		
artikelgroep	aantal	€
planten	66	1.156,90
bloemen	31	345,75
tuinmeubelen	2	789,20
totaal omzet:		2.291,85
=====		
waarvan pintransacties:		1.826,75
waarvan kastransacties:		465,10
=====		

12p 6 Maak de minitoets bij onderdeel D.

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