

Examen VMBO-BB

2021

versie rood, onderdeel **A**

profielvak-cspe E&O – BB

opdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 100 minuten.

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.

opdrachten onderdeel A

- een planning maken
- gegevens controleren en verwerken
- een medewerker beoordelen
- een presentatie maken
- aan de servicebalie werken

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 organiseert over twee weken diverse workshops. Deelnemers kunnen zich vanaf vandaag niet meer inschrijven. Jouw collega heeft alle gegevens van de workshops en de inschrijvingen verzameld. De planning voor de workshopleiders moet nog worden gemaakt.

*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 planning.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_planning_bb
- het overzicht inzetbaarheid workshopleiders, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_planning_bb_jouw naam.
- Lees onder de knop Uitleg hoe je het bestand moet invullen.
- Gebruik voor het maken van de planning het overzicht inzetbaarheid workshopleiders en de informatie in het bestand.
- Druk op de knop Start om te beginnen.

Uitvoering

- Vul eerst het aantal workshopleiders per workshop in.
- Vul daarna de planning voor de workshops in.

Als je klaar bent

Maak een afdruk van de planning met de knop Print.

OVERZICHT INZETBAARHEID WORKSHOPLEIDERS

			workshops die hij/zij kan leiden			
workshop-leiders	inzetbaar op	aantal keer inzetten als workshopleider	BBQ-extra	bloem-schikken	bomen snoeien	tuin-onderhoud
Daphne	donderdag en vrijdag	2	X	X	X	
Jorn	donderdag en zaterdag	3		X	X	X
Dagmar	alle dagen	3	X			X
Amarins	alle dagen	3	X			X
Lars	alle dagen	2		X		

Regelmatig zijn er wijzigingen in gegevens van medewerkers van tuincentrum Groenhof. Secretarieel medewerker Harriët verwerkt de wijzigingen in het systeem. Halverwege het verwerken wordt haar gevraagd of ze achter de kassa bij wil springen. Ze heeft jou gevraagd om te controleren of de al doorgevoerde wijzigingen juist zijn en de nog door te voeren wijzigingen te doen.

5p 2 Controleer en verwerk de wijzigingen.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_gegevensmedewerkers_bb
- de berichten van medewerkers, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_gegevensmedewerkers_bb_jouw naam
- Harriët heeft de berichten van Stefan en Samira al verwerkt.

Uitvoering

- Controleer de wijzigingen die Harriët heeft ingevoerd en voer eventueel verbeteringen door.
- Verwerk de wijzigingen die het gevolg zijn van de berichten van Fatma en Noa.

Als je klaar bent

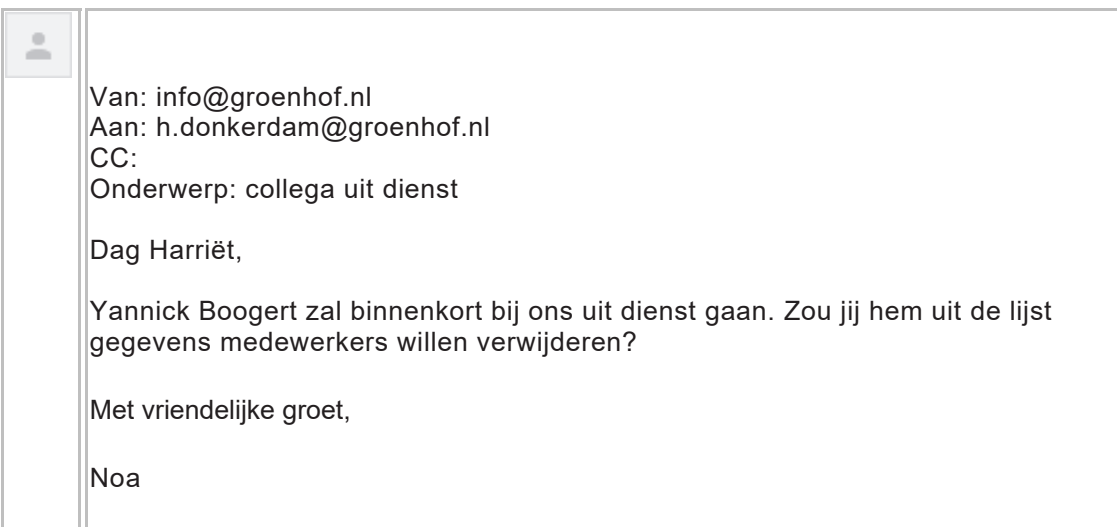
Maak een afdruk van het bestand met de knop Print.

Berichten van medewerkers

	<p>Van: stefan.terpstra@home.me Aan: info@groenhof.nl CC: Onderwerp: adreswijziging</p> <p>Beste collega,</p> <p>Ik ben pas geleden verhuisd, mijn nieuwe adres is:</p> <p>Treubstraat 192 6535 ZO Nijmegen</p> <p>Groetjes,</p> <p>Stefan</p>
---	--

Hoi! Ik heb een nieuw telefoonnummer. Mijn nieuwe nummer is 06-13452189.
Groetjes, Samira

12.03



Tuincentrum Groenhof vindt het belangrijk dat medewerkers hun eigen werkzaamheden en die van collega's kunnen beoordelen. Om medewerkers daarin te trainen gebruikt tuincentrum Groenhof filmfragmenten van een opleidingscentrum. In het filmfragment zie je een medewerker van een servicebalie een telefoongesprek voeren. Jij gaat deze medewerker beoordelen met behulp van een instructie.

4p 3 Beoordeel de medewerker.

Wat heb je nodig

- het bestand vr_filmfragment_EO_bb
- de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek, je ontvangt die van de examinerator

Voordat je begint

Lees de instructie voor het voeren van een telefoongesprek en de vragen door.

Uitvoering

- Bekijk het filmfragment. Tijdens het kijken mag je aantekeningen maken.
- Beantwoord na het kijken de vragen.
- Gebruik bij het beoordelen de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek.
- Geef steeds een uitleg bij je antwoord en gebruik daarbij een voorbeeld uit het filmfragment.

vraag 1

Neemt de medewerker op een zakelijke manier de telefoon op?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 2

Vraagt de medewerker op de juiste manier aan de beller om de naam nogmaals te noemen?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 3

De beller kan niet alle informatie onthouden.

Reageert de medewerker op een juiste manier?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 4

Heeft de medewerker bij het afronden van het gesprek goed gecontroleerd of ze de gewenste informatie heeft gegeven en of de beller nog meer vragen heeft?

ja nee

uitleg:

.....

.....

Als je klaar bent

Lever de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek in bij de examinerator.

De directeur van tuincentrum Groenhof gaat volgende week op een tuinbeurs het bedrijf presenteren. Hij heeft geen tijd om een presentatie te maken en vraagt jou om dat te doen. In een PowerPointbestand heeft hij al afbeeldingen gezet en opmerkingen en aanwijzingen geplaatst over hoe de presentatie moet worden.

Let op: bij deze opdracht word je ook op correct Nederlands beoordeeld.

8p 4 Maak de presentatie af.

Wat heb je nodig

het PowerPointbestand vr_presentatiegroenhof_bb

Voordat je begint

Open het bestand en sla het op als vr_presentatiegroenhof_bb_jouw naam.

Uitvoering

- Lees de opmerkingen op de dia's 3 tot en met 6 en de aanwijzingen op dia 2.
- Maak dia 3 tot en met 6 van de presentatie. Houd rekening met de opmerkingen en aanwijzingen.
- Verwijder de opmerkingen van de directeur uit de dia's.
- Verwijder dia 2, de dia met de aanwijzingen voor de presentatie.

Als je klaar bent

Druk de PowerPoint af als hand-out met alle dia's op één pagina.

Je werkt achter de servicebalie van tuincentrum Groenhof. Jouw werkzaamheden zijn het helpen van klanten die een bestelling willen plaatsen en het aannemen van de telefoon.

7p **5** Voer de werkzaamheden bij de servicebalie uit.

Wat heb je nodig

- de instructie werkzaamheden servicebalie, verderop in deze opdracht
- het bestelformulier bloemstukken, dat ligt bij de servicebalie
- een rekenmachine en een pen

Voordat je begint

- Je krijgt tien minuten de tijd om je voor te bereiden.
- Lees de instructie werkzaamheden servicebalie.
- Je mag alle documenten tijdens de werkzaamheden erbij houden.

Uitvoering

Help klanten die aan de servicebalie komen.

Als je klaar bent

Lever het bestelformulier in bij de examinator.



Klanten die zich bij de servicebalie melden hebben altijd voorrang op andere baliewerkzaamheden.

de telefoon aannemen en klanten ontvangen aan de servicebalie

Begroet formeel, noem de naam van ons bedrijf en je eigen naam.

bestellingen

- Vul een bestelformulier volledig in, vraag een klant eventueel naar de informatie die daarvoor nodig is.
- Geef aan wat de prijs is van een gekozen formaat bloemstuk en hoeveel de prijzen van de alternatieven zijn.
- Vraag of bij een bestelling een kaartje moet. Laat de klant die een kaartje wil zelf de tekst voor het kaartje op papier schrijven, neem de tekst vervolgens over op het bestelformulier.
- Vraag of de bestelling 's avonds bezorgd moet worden, geef daarbij aan hoeveel de extra kosten voor avondbezorging zijn.
- Laat de klant het bestelformulier voor akkoord ondertekenen.
- Geef aan dat het bestelformulier gescand gaat worden en verzonden wordt naar de kassa.
- Geef aan dat de bestelling aan de kassa afgerekend moet worden.
- Bedank de klant voor de bestelling en sluit het gesprek formeel af.

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