

Het correctievoorschrift van een profielvak-cspe bestaat uit:

- per onderdeel dit document met het beoordelingsmodel;
- het document met algemene richtlijnen en aanwijzingen. Dit document vindt u op de examenpagina van dit profielvak-cspe op Examenblad.nl.

Inhoud beoordelingsmodel van dit onderdeel:

- 1 Beoordelingsmodel
 - 1.1 Beoordelingsschema
 - 1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

1 Beoordelingsmodel

Het beoordelingsmodel bestaat uit twee delen: het beoordelingsschema (paragraaf 1.1) en de toelichting bij het beoordelingsschema (paragraaf 1.2).

- In de toelichting bij het beoordelingsschema staan zo nodig de richtlijnen voor de beoordeling van de opdrachten.
- Bij een beoordelingsaspect waarbij de kandidaat aan meerdere criteria moet voldoen om scorepunten te kunnen krijgen, alleen de te behalen punten toekennen indien de kandidaat aan ALLE criteria heeft voldaan.
- De nummers van de opdrachten die direct tijdens de afname van het examen beoordeeld moeten worden, zijn onderstreept. De overige opdrachten kunnen na de afname beoordeeld worden.
- In het beoordelingsschema zijn vakjes opgenomen, waarin aangegeven kan worden of de kandidaat wel (vinkje ✓) of niet (streepje -) aan het criterium / de criteria heeft voldaan.
- De totaalscore van de minitoets noteert u achter het bijbehorende opdracht nummer in het beoordelingsschema voor iedere kandidaat.

1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer						
			naam van de kandidaat						
	onderdeel D								
D1	het reclamebord:								
	de kandidaat heeft een schets gemaakt waarin de eisen die eraan gesteld worden zijn verwerkt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	in de uitwerking van het reclamebord is de schets herkenbaar		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	er staan twee afbeeldingen op het reclamebord, de afbeeldingen op het reclamebord passen bij de actie en zijn op een afstand van twee meter herkenbaar		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het logo van tuincentrum Groenhof staat op het reclamebord		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op het reclamebord staat de tekst 'nu 25% korting op alle tuingereedschap', de tekst is op een afstand van twee meter leesbaar		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het kleurgebruik op het reclamebord past bij het voorjaar		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	3 -1							
D2	de artikelpresentatie:								
	bevat op de achterwand het reclamebord uit opdracht 1, artikelpresentatie en reclamebord vormen een geheel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat 5 artikelen uit de artikelgroep klein tuingereedschap en geeft een goed beeld van de artikelgroep, alle artikelen zijn voor de klant zichtbaar		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat bij één van de artikelen in de presentatie een tekstkaart met de tekst 'ook op deze 25% korting!'		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	trekt in positieve zin de aandacht van de klant		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een duidelijk zichtbare driehoekscompositie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	toont duidelijk het thema 'De tuin in het voorjaar'		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ziet er netjes en verzorgd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	5 -1							
	transport								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
	klantgesprek							
D3a	de kandidaat:							
	begroet de klant op een correcte manier (bijvoorbeeld goedemorgen/-middag) en spreekt de klant consequent met u aan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraagt de klant om de kassabon en controleert de kassabon om vast te stellen of de klant recht heeft om het artikel te ruilen of te retourneren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geeft de verschillende opties aan die betrekking hebben op het ruilen of retourneren van beschadigde artikelen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	stelt het juiste bedrag met betrekking tot korting vast en communiceert het bedrag naar de klant		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geeft het juiste bedrag als korting aan de klant en vult na vertrek van de klant de geldteruggavebon correct in		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	toont begrip voor de ontevredenheid van de klant en biedt een kortingsbon voor koffie met gebak aan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft op een correcte wijze het gesprek afgesloten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4 -1						
D3b	professionele communicatie met de klant (zie 1.2): – kandidaat luistert actief naar de klant – kandidaat toont belangstelling voor de klant	1						
	score goed bij beide beoordelingsaspecten	1						
	score goed bij één beoordelingsaspect of geen enkele keer de score goed	0						
D4a	vraag 1: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	1						
D4b	vraag 2: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
D5a	de geldlade is correct gevuld	1						
D5b	vraag 1: beide voorbeelden zijn correct, bijvoorbeeld: – de prullenbak moet geleegd worden – de kassa moet schoongemaakt worden – de inpakrol moet aangevuld worden	1						
D5c	vraag 2: de gegeven reden is juist, bijvoorbeeld: de bij opening van de kassa aanwezige hoeveelheid geld is wisselgeld, het is niet door verkoop op de betreffende dag in de kassa gekomen (moet van de inhoud van de geldlade afgetrokken worden om de omzet te kunnen bepalen)	1						
D6	minutoets maken	12						
	totaal onderdeel D	30						

1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

Opdracht D3

professioneel communiceren met klanten	
omschrijving beoordelingsaspect	score
De kandidaat luistert actief naar de klant.	
De kandidaat maakt op juiste momenten oogcontact, laat merken dat hij de klant begrijpt en luistert actief (knikt of humt) en/of vat tussentijds de wensen van de klant samen.	goed
De kandidaat maakt oogcontact op juiste momenten, maar knikt of humt nauwelijks en vat niet samen wat de klant zegt.	redelijk
De kandidaat maakt geen oogcontact, knikt of humt niet en vat niet samen wat de klant zegt. Er zijn veel stiltes en de kandidaat wekt niet de indruk dat hij naar de klant luistert.	zwak
De kandidaat toont belangstelling voor de klant.	
De kandidaat is enthousiast en heeft een open/vriendelijke blik. De kandidaat geeft accepterende reacties en sluit aan op het verhaal van de klant door in te gaan op de reactie van de klant.	goed
De kandidaat kijkt de klant aan en luistert, maar heeft geen open of vriendelijke houding of: de kandidaat is afwachtend/stil en spreekt zonder of met weinig enthousiasme.	redelijk
De kandidaat toont zich ongeïnteresseerd in de klant. De kandidaat kijkt de klant niet aan, spreekt zonder enthousiasme en sluit niet of nauwelijks aan op het verhaal van de klant.	zwak