

Examen VMBO-BB

2021

versie rood, 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 reclamebord maken
- een artikelpresentatie maken
- een klantengesprek voeren
- terugkijken op het klantengesprek
- een kassa gebruiksklaar maken
- 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.

Ieder voorjaar organiseert tuincentrum Groenhof een voorjaarsmarkt waar klanten tuingereedschap voor een aantrekkelijke prijs kunnen kopen. Door een presentatie in de winkel moet deze actie extra aandacht krijgen. Hiervoor moet een reclamebord gemaakt worden, die in opdracht 2 gebruikt moet worden als onderdeel van een artikelpresentatie. Het thema is 'De tuin in het voorjaar'.

3p 1 Maak het reclamebord.

Wat heb je nodig

- de map met afbeeldingen vr_voorjaarsmarkt_bb
- Van de examinerator ontvang je verschillende materialen en hulpmiddelen, zoals gekleurd karton, 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 het reclamebord.

Uitvoering

- Maak een schets van je ontwerp voor het reclamebord. Neem in de schets op:
 - de tekst: 'nu 25% korting op alle tuingereedschap'
 - waar het logo van tuincentrum Groenhof komt te staan
 - de locatie voor twee afbeeldingen die passen bij de actie
- Maak op basis van je schets het reclamebord voor de voorjaarsmarkt, dit mag gedeeltelijk met behulp van de computer. Verder kun je gebruikmaken van de materialen en hulpmiddelen die de examinerator heeft klaargezet. Hou je aan de volgende eisen:
 - De afbeeldingen op het reclamebord zijn op een afstand van twee meter te herkennen.
 - De tekst op het reclamebord is op een afstand van twee meter te lezen.
 - Het kleurgebruik past bij het voorjaar.

Als je klaar bent

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

schets van het reclamebord



Wat heb je nodig

- het reclamebord uit opdracht 1
- van de examinerator ontvang je:
 - vijf artikelen uit de artikelgroep klein tuingereedschap om te presenteren
 - ondersteunende hulpmiddelen, decoratieve hulpmiddelen en opbouwmaterialen
 - een paar lege tekstkaarten

Voordat je begint

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

Uitvoering

- Zorg in de artikelpresentatie voor een duidelijke herkenbaarheid van het thema 'De tuin in het voorjaar'.
- Houd je verder aan de volgende eisen:
De artikelpresentatie:
 - is gemaakt op een tafel met een achterwand
 - bevat op de achterwand het reclamebord uit opdracht 1, artikelpresentatie en reclamebord moeten één geheel vormen
 - trekt de aandacht van de klant en is aantrekkelijk om naar te kijken
 - geeft een goed beeld van de artikelgroep klein tuingereedschap
 - bevat vijf artikelen uit de artikelgroep klein tuingereedschap en alle artikelen zijn zichtbaar
 - bevat een duidelijk zichtbare driehoekscompositie
 - bevat bij één van de artikelen in de presentatie een zelfgemaakte tekstkaart met de tekst 'ook op deze 25% korting!'.

Als je klaar bent

Laat de artikelpresentatie beoordelen door de examinerator.

Tuincentrum Groenhof heeft een servicebalie. Klanten kunnen daar onder andere terecht voor vragen over het assortiment of om artikelen te ruilen. Jij werkt vandaag bij de servicebalie. Er komt een klant die een artikel wil ruilen.

5p **3** Voer een gesprek met een klant.

Wat heb je nodig

verderop in deze opdracht:

- de medewerkershandleiding klantengesprek
- het overzicht kortingen bij beschadiging

Voordat je begint

- Je krijgt vijf minuten om je voor te bereiden.
- Lees de medewerkershandleiding klantengesprek.
- Bekijk het overzicht kortingen bij beschadiging.
- 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 artikelen en eventuele extra diensten.
- Probeer artikelen en/of diensten uit het assortiment bij te verkopen.
- Bedank de klant en sluit het gesprek af.

werkwijze ruilen of retourneren

- Ruilen of retourneren kan binnen 30 dagen na aankoopdatum.
- Bij beschadigde artikelen kan de klant:
 - het aankoopbedrag terugontvangen.
 - het ruilen voor een ander artikel. Een verschil in prijs wordt verrekend.
 - een korting op het gekochte artikel ontvangen. Gebruik hiervoor het overzicht kortingen bij beschadiging.
- Vul na vertrek van een klant eventueel een geldteruggavebon in en leg deze in de geldlade van de kassa.

werkwijze bij ontevreden klanten

- Toon begrip voor ontevredenheid.
- Bied een ontevreden klant of een klant die komt ruilen een kortingsbon voor koffie met gebak aan.

KORTINGEN BIJ BESCHADIGING

aankoopbedrag	korting	aankoopbedrag	korting
€ 5,00	€ 2,50	€ 20,00	€ 10,00
€ 10,00	€ 5,00	€ 25,00	€ 12,50
€ 15,00	€ 7,50	€ 30,00	€ 15,00

Rond, voordat je de korting vaststelt, het aankoopbedrag af op een veelvoud van 5 euro.

Artikelen met een aankoopbedrag boven 30 euro worden teruggenomen, de klant ontvangt dan het gehele aankoopbedrag terug.

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 wordt aan het eind van iedere dag de kassa en omgeving gebruiksklaar gemaakt voor de volgende dag. De geldlade vullen en de kassa-omgeving netjes maken horen ook bij die taak.

3p 5 Vul de geldlade en beantwoord de vragen.

Wat heb je nodig

Je ontvangt van de examinerator:

- het formulier inhoud geldlade bij opening kassa
- een lege geldlade
- munten en bankbiljetten

Uitvoering

- Vul de geldlade op basis van het formulier inhoud geldlade bij opening kassa.
- Beantwoord de vragen.

vraag 1

Het netjes maken van de kassa-omgeving hoort bij het gebruiksklaar maken van een kassa. Noem twee voorbeelden van de kassa-omgeving die aan het eind van een dag weer netjes gemaakt moeten worden.

voorbeeld 1

.....

.....

.....

voorbeeld 2

.....

.....

.....

vraag 2

Waarom is het voor het bepalen van een kassa-omzet belangrijk dat je weet hoeveel het totaalbedrag aan munten en biljetten was bij de opening van de kassa?

.....

.....

.....

Als je klaar bent

Lever de geldlade in bij de examinerator.

12p 6 Maak de minitoets bij onderdeel D.

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