

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.

## 1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer						
			naam van de kandidaat						
	<b>onderdeel C</b>								
<b>C1</b>	<b>de presentatie:</b>								
	start met een inleidende dia, inclusief de zin: Kweken met tuincentrum Groenhof		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat herkenbaar het thema kweken met Groenhof op elke dia		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat alle zeven stappen van kweken uit zaad		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	besteedt aandacht aan artikelen die tuincentrum Groenhof in het assortiment heeft in het kader van kweken uit zaad		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat op elke dia maximaal 10 woorden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat op elke dia én op dezelfde plaats het logo van tuincentrum Groenhof		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat op elke dia een andere afbeelding die het onderwerp van die dia ondersteunt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	nodigt klanten uit om te kopen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bestaat uit minimaal vijf en maximaal acht dia's		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat op de laatste dia op de volgende wijze de naam van de kandidaat: © [naam van de kandidaat]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft tussen alle dia's een overgang van 10 seconden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	start opnieuw na de laatste dia		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is als hand-out met vier dia's per pagina afgedrukt		<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>	<b>5</b> -1							
	<b>transport</b>								


opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>C2</b>	informatie telkens bij de juiste soort artikelkennis ingedeeld (zie 1.2) <i>per ontbrekend, teveel, foutief of onvolledig element</i>	<b>3</b>  -1						
<b>C3a</b>	<b>klantengesprek</b> , de kandidaat:							
	begroet de klant op een correcte manier (bijvoorbeeld goedemorgen/-middag), is het hele gesprek vriendelijk en beleefd en spreekt de klant altijd met 'u' aan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	onderzoekt het koopmotief en de wensen van de klant		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	neemt en houdt het initiatief gedurende het hele gesprek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	informeert de klant juist over de loungesets en de nevenartikelen en adviseert op basis van de informatie van de klant de juiste loungezet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	wijst de klant op de kortingen en de kassakorting en noemt de juiste prijs voor de geadviseerde loungezet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	informeert de klant over de juiste garantietermijn		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bedankt de klant en sluit het gesprek correct af		<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>	<b>4</b>  -1						
<b>C3b</b>	professionele communicatie met de klant: (zie 1.2) – kandidaat luistert actief naar de klant – kandidaat toont belangstelling voor de klant	<b>1</b>						
	score goed bij beide beoordelingsaspecten	1						
	score goed bij één beoordelingsaspect of geen enkele keer de score goed	0						
<b>C4a</b>	vraag 1: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinator	<b>1</b>						
<b>C4b</b>	vraag 2: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinator	<b>1</b>						
	<b>totaal onderdeel C</b>	<b>15</b>						

## 1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

### Opdracht C2

een voorbeeld van een juiste uitwerking

artikelkennis		
Buxusschaar: Bosch Accu buxusschaar draadloos		
praktische artikelkennis	commerciële artikelkennis	technische artikelkennis
toepassing: knippen van struiken en buxushagen	actie: alleen deze week van € 134 voor € 115,95	soort accu: 3,6 volt li-ion
merk en type: Bosch Gen III	garantie: tijdelijk geen twee maar drie jaar fabrieksgarantie	oplaadtijd accu: 210 minuten
		maximale takdikte: 8 millimeter



## Opdracht C3

professioneel communiceren met klanten	
omschrijving beoordelingsaspect	score
<b>De kandidaat luistert actief naar de klant.</b>	
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
<b>De kandidaat toont belangstelling voor de klant.</b>	
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