

De instructie voor de examinator van een profielvak-cspe bestaat uit:

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

Inhoud van dit onderdeel:

- 1 Overzicht opdrachten
- 2 ICT-gebruik
- 3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen
- 4 Aanwijzingen
- 5 Bronvermeldingen

1 Overzicht opdrachten

onderdeel C		richttijd: 45 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
1	een presentatie maken	ICT-gebruik: PowerPoint map met afbeeldingen	
2	vragen beantwoorden over artikelkennis	ICT-gebruik: Excel	
3	een klantengesprek voeren		1
4	terugkijken op het klantengesprek		

* akg = aantal kandidaten gelijktijdig. Toetstechnisch advies over het aantal kandidaten dat bij deze praktijkopdracht gelijktijdig beoordeeld kan worden.

2 ICT-gebruik

Bij dit onderdeel horen de volgende bestanden:

instructie voor de kandidaat
vb_instructiefilm_EO_C_gl.mp4
vb_instructie_EO_C_gl.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
vb_kweken_gl (bestandsmap)	1
vb_artikelkennis_gl.xlsm	2

bestanden voor de examinerator	opdracht
vb_aanbiedingen_gl.pdf	3

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

Macrobeveiliging

Veel Word- en Excel-bestanden voor de praktische opdrachten bevatten macro's.

In zowel Word als Excel moeten daarom alle macro's worden ingeschakeld.

In de Handleiding Applicaties die op de dvd met digitale bestanden te vinden is, staat beschreven hoe u dit kunt (laten) doen.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 3

servicebalie met kantoorbenodigdheden zoals pen, papier, rekenmachine, nietmachine e.d.

4 Aanwijzingen

Algemene aanbevelingen

De kandidaat werkt als medewerker van tuincentrum Groenhof.

De kandidaat voert in deze fictieve omgeving verschillende werkzaamheden uit. Om een goed beeld te krijgen van de context waarin het examen is geplaatst, wordt u aangeraden de opdrachten eerst zelf te maken.

Volgende opdrachten

De opdrachten binnen dit onderdeel moeten in de aangegeven volgorde uitgevoerd worden: opdrachten 3 en 4, waarbij opdracht 4 direct na het afronden van opdracht 3 gemaakt moet worden

Opdracht 1

Afname

Inschatting tijdsduur: ongeveer 15 minuten per kandidaat.

Opdracht 2

Afname

Inschatting tijdsduur: ongeveer 10 minuten per kandidaat.

Opdracht 3

Afname

Inschatting tijdsduur: afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school, ongeveer 20 minuten per kandidaat, inclusief inlezen door de kandidaat en beoordeling door de examinerator.

Vorbereiding

U richt voor het gesprek een servicebalie in. Op de servicebalie ligt informatie over loungesets en nevenartikelen van loungesets.

U geeft de kandidaat de mogelijkheid zich 5 minuten voor te bereiden op de opdracht. Daarnaast maakt u de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt.

Algemene informatie rol klant

Een docent of vrijwilliger speelt deze rol (niet een medekandidaat of de examinerator). Voor een compleet beeld van deze opdracht wordt u aangeraden óók de documenten van de kandidaat vooraf door te nemen.

Het initiatief tijdens het gesprek ligt zo veel mogelijk bij de kandidaat. Waar nodig is de klant kritisch en/of vraagt om verduidelijking, maar hij brengt de kandidaat niet in verwarring.

De kandidaat moet bij dit onderdeel een gesprek voeren met een klant die vragen heeft over de aanbiedingen en nevenartikelen van loungesets. De kandidaat mag bij deze opdracht gebruikmaken van de informatie over aanbiedingen van loungesets en nevenartikelen (zie bestanden voor de examinerator).

Om de geheimhouding zo veel mogelijk te waarborgen zijn van deze opdracht drie varianten beschikbaar. Zo kunt u elkaar opvolgende kandidaten een andere variant aanbieden.

Variant a specifieke informatie rol klant

U komt binnen bij tuincentrum Groenhof en loopt naar de servicebalie. U wacht tot de kandidaat u begroet heeft. Indien dit niet gebeurt, start u zelf het gesprek.

U geeft aan dat u gebeld had om informatie te krijgen over loungesets en bent uitgenodigd voor een gesprek bij de servicebalie. De kandidaat moet achterhalen wat uw koopmotief is, u geeft aan dat uw huidige loungeset aan vervanging toe is en dat u een budget heeft van 1000 euro.

De kandidaat moet uw koopwens onderzoeken. U geeft aan dat u op zoek bent naar:

- een lage set
- een set met stevige kussens
- een set die uit losse elementen bestaat

De kandidaat moet u op basis van uw koopwens de **loungeset Rimini** adviseren. U accepteert het advies van de kandidaat, ook als het een andere loungeset betreft.

De kandidaat moet u wijzen op de garantieperiode voor de loungeset (**3 jaar**). Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u zelf naar de garantietermijn.

De kandidaat moet proberen een artikel bij te verkopen. U vraagt de kandidaat welke mogelijkheden er zijn, als de kandidaat daar niet zelf over begint. U besluit uiteindelijk om geen extra artikel te kopen.

U vraagt wat u moet betalen voor de loungeset. De kandidaat moet de actieprijs (**€ 679**) aangeven, maar u er ook op wijzen dat u bij aankoop op zaterdag 10% extra korting ontvangt.

U geeft aan dat u zaterdag terug zult komen en bedankt de kandidaat voor de informatie.

De kandidaat moet het initiatief nemen om afscheid van u te nemen. Doet de kandidaat dit niet, dan neemt u zelf afscheid van de kandidaat.

Variant b specifieke informatie rol klant

U komt binnen bij tuincentrum Groenhof en loopt naar de servicebalie. U wacht tot de kandidaat u begroet heeft. Indien dit niet gebeurt, start u zelf het gesprek.

U geeft aan dat u gebeld had om informatie te krijgen over loungesets en bent uitgenodigd voor een gesprek bij de servicebalie. De kandidaat moet achterhalen wat uw koopmotief is, u geeft aan dat uw huidige loungeset aan vervanging toe is en dat u een budget heeft van 1000 euro.

De kandidaat moet uw koopwens onderzoeken. U geeft aan dat u op zoek bent naar:

- een lage set
- een set met witte kussens

De kandidaat moet u op basis van uw koopwens de **loungeset Palermo** adviseren. U accepteert het advies van de kandidaat, ook als het een andere loungeset betreft.

De kandidaat moet u wijzen op de garantieperiode voor de loungeset (**5 jaar**). Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u zelf naar de garantietermijn.

De kandidaat moet proberen een artikel bij te verkopen. U vraagt de kandidaat welke mogelijkheden er zijn, als de kandidaat daar niet zelf over begint. U besluit uiteindelijk om geen extra artikel te kopen.

U vraagt wat u moet betalen voor de loungeset. De kandidaat moet de actieprijs (**€ 699**) aangeven, maar u er ook op wijzen dat u bij aankoop op zaterdag 10% extra korting ontvangt.

U geeft aan dat u zaterdag terug zult komen en bedankt de kandidaat voor de informatie.

De kandidaat moet het initiatief nemen om afscheid van u te nemen. Doet de kandidaat dit niet, dan neemt u zelf afscheid van de kandidaat.

Variant c specifieke informatie rol klant

U komt binnen bij tuincentrum Groenhof en loopt naar de servicebalie. U wacht tot de kandidaat u begroet heeft. Indien dit niet gebeurt, start u zelf het gesprek.

U geeft aan dat u gebeld had om informatie te krijgen over loungesets en bent uitgenodigd voor een gesprek bij de servicebalie. De kandidaat moet achterhalen wat uw koopmotief is, u geeft aan dat uw huidige loungeset aan vervanging toe is en dat u een budget heeft van 1000 euro.

De kandidaat moet uw koopwens onderzoeken. U geeft aan dat u op zoek bent naar:

- een lage set
- een set met voetenbankje
- een set met moderne vormgeving

De kandidaat moet u op basis van uw koopwens de **loungeset Connor** adviseren. U accepteert het advies van de kandidaat, ook als het een andere loungeset betreft.

De kandidaat moet u wijzen op de garantieperiode voor de loungeset (**4 jaar**). Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u zelf naar de garantietermijn.

De kandidaat moet proberen een artikel bij te verkopen. U vraagt de kandidaat welke mogelijkheden er zijn, als de kandidaat daar niet zelf over begint. U besluit uiteindelijk om geen extra artikel te kopen.

U vraagt wat u moet betalen voor de loungeset. De kandidaat moet de actieprij (**€ 549**) aangeven, maar u er ook op wijzen dat u bij aankoop op zaterdag 10% extra korting ontvangt.

U geeft aan dat u zaterdag terug zult komen en bedankt de kandidaat voor de informatie.

De kandidaat moet het initiatief nemen om afscheid van u te nemen. Doet de kandidaat dit niet, dan neemt u zelf afscheid van de kandidaat.

5 Bronvermeldingen

tomaat_moneymaker_full/www.gardenseeds.nl
paprika_california_wonder_full/www.gardenseeds.nl
basilicum_grove_ocimum_basilicum_full/www.gardenseeds.nl
florentus universele potgrond/www.veenbaas.nl
florentus zaai en stekgrond/www.veenbaas.nl
kweekkasje met deksel 23 x 17 x 12 cm/www.maarnatuurlijk.be
Radovan Vujovic/shutterstock.com
vaivirga/shutterstock.com
Living Thoughts/shutterstock.com
BW Folsom/shutterstock.com

Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling heeft ernaar gestreefd de auteursrechten op hier gebruikt materiaal te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Wie desondanks meent zekere rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met Cito.