

Examen VMBO-GL

2021

versie blauw, onderdeel **C**

profielvak-cspe E&O – GL

opdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 45 minuten.

Dit onderdeel bestaat uit 4 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 15 punten te behalen.

Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten met een goede uitvoering behaald kunnen worden.

Opdrachten onderdeel C

- een presentatie maken
- vragen beantwoorden over artikelkennis
- een klantengesprek voeren
- terugkijken op het klantengesprek

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 wil de producten die het verkoopt voor het kweken van plantjes onder de aandacht brengen. Hiervoor moet een presentatie gemaakt worden over kweken in eigen tuin. De presentatie zal worden getoond op een groot beeldscherm in de winkel.

5p 1 Maak de presentatie.

Wat heb je nodig

- de map met afbeeldingen vb_kweken_gl
- de informatiebrochure kweken uit zaad, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

Open in PowerPoint een lege presentatie en sla die op als vb_groenhof_gl_jouw naam.

Uitvoering

Maak een presentatie over kweken uit zaad. Houd je aan de volgende eisen:

- De presentatie start met een inleidende dia met de zin: Kweken met tuincentrum Groenhof.
- Het thema, kweken met Groenhof, is herkenbaar in de hele presentatie.
- In de presentatie zijn alle zeven stappen van kweken uit zaad verwerkt.
- In de presentatie is aandacht voor artikelen voor het kweken uit zaad die tuincentrum Groenhof in het assortiment heeft.
- Er staan maximaal tien woorden op een dia.
- Het logo van tuincentrum Groenhof staat op elke dia telkens op dezelfde plaats.
- Op elke dia staat telkens een andere afbeelding die het onderwerp van die dia ondersteunt.
- De presentatie nodigt klanten uit om te kopen.
- De presentatie bestaat uit minimaal vijf en maximaal acht dia's.
- In de laatste dia staat je eigen naam op de volgende manier:
© [jouw naam].
- Stel de overgang tussen de dia's in op 10 seconden.
- Stel de presentatie zo in dat die telkens automatisch opnieuw start na de laatste dia.

Als je klaar bent

Maak een afdruk van de presentatie in de vorm van een hand-out met vier dia's per pagina.

Kweken uit zaad in zeven stappen:

- 1 Doe potgrond in de potjes.
- 2 Vermeng de aangegeven hoeveelheid zaadjes met de potgrond.
- 3 Zet de gevulde potjes in een kweekbakje en dek het kweekbakje af met een transparant deksel.
- 4 Plaats de kweekbakjes met deksel binnen op een lichte en warme plek.
- 5 Bevochtig de potgrond na ongeveer tien dagen met een plantenspuit.
- 6 Verspeen de plantjes als de eerste blaadjes zichtbaar zijn.
Dit houdt in dat je deze kiemplantjes voorzichtig uit de potgrond haalt en in een grotere pot met potgrond zet.
- 7 Laat de plantjes buiten op een beschutte plek verder groeien

Bij tuincentrum Groenhof zijn veel soorten zaad verkrijgbaar, bijvoorbeeld voor groenten en kruiden zoals tomaten, basilicum, tijm, komkommers en wortels. Ook voor het kweken van bloemen heeft tuincentrum Groenhof een ruim assortiment zaden.

Tuincentrum Groenhof verkoopt verder nog diverse hulpmiddelen voor het kweken, zoals bloempotten, kweekbakjes, bestrijdingsmiddelen en gereedschappen.

Op de website van tuincentrum Groenhof staat beknopte informatie over het assortiment. Voor een buxusschaar moet de informatie nog worden ingedeeld naar soort artikelkennis.

3p 2 Bepaal de juiste soort artikelinformatie.

Wat heb je nodig

het Excelbestand vb_artikelkennis_gl

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vb_artikelkennis_gl_jouw naam.
- Lees onder de knop Uitleg hoe je het bestand moet invullen.

Uitvoering

Voer de stappen uit die onder de knop Uitleg staan.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

Er heeft een klant gebeld met vragen over de aanbiedingen van tuinsets en nevenartikelen van tuinsets. De klant is uitgenodigd om naar de servicebalie te komen voor informatie over de artikelen.

5p 3 Voer het gesprek met de klant.

Wat heb je nodig

- de medewerkershandleiding, verderop in deze opdracht
- de informatie over de aanbiedingen en nevenartikelen van loungesets, die je ontvangt van de examinerator

Voordat je begint

- Je krijgt vijf minuten om je voor te bereiden.
- Je mag alle documenten tijdens het gesprek erbij houden.

Uitvoering

Voer het gesprek met de klant.

MEDEWERKERSHANDLEIDING verkoopgesprek



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 en de wensen van de klant.
- Informeer de klant over de artikelen en eventuele extra diensten.
- Wijs de klant op de kortingen van de artikelen waarvoor kortingen gelden (let op: noem eventuele extra kassakortingen).
- Informeer klanten over garantie op artikelen.
- Probeer artikelen en/of diensten uit het assortiment bij te verkopen.
- Bedank de klant en sluit het gesprek af.

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.

.....

.....

.....

.....

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