

Examen VMBO-GL

2021

versie rood, onderdeel **A**

profielvak-cspe E&O – GL

opdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 120 minuten.

Dit onderdeel bestaat uit 6 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 50 punten te behalen.

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

opdrachten onderdeel A

- een planning maken
- post verzendklaar maken
- een medewerker beoordelen
- werkzaamheden bij de servicebalie uitvoeren
- controleren en verwerken van wijzigingen
- 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.

Tuincentrum Groenhof organiseert over twee weken diverse workshops. Jouw collega heeft alle gegevens van de workshops en de inschrijvingen verzameld. De planning voor de workshopleiders moet nog worden gemaakt.

Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld. Zodra je in het bestand op Start drukt, gaat de tijd in.

beoordeling werktempo	punten
25 minuten of minder én minimaal drie punten voor de inhoud	2
meer dan 25 minuten en/of minder dan drie punten voor de inhoud	0

8p 1 Maak de planning en de deelnemerslijst.

Wat heb je nodig

het Excelbestand vr_planning_gl

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_planning_gl_jouw naam.
- Alle informatie voor het kunnen maken van de planning staat in het bestand op de werkbladen aanmeldingen, workshops en planning.
- Druk op de knop Start om te beginnen.

Uitvoering

- Bepaal het aantal deelnemers per workshop op basis van de aanmeldingen op het werkblad aanmeldingen. Vul het aantal deelnemers en workshopleiders per workshop in op het werkblad workshops.
- Vul daarna de planning voor de workshops in op het werkblad planning. Lees onder de knop Help hoe je de planning moet invullen.

Als er op een dag meer dan 25 personen tegelijkertijd voor workshops bij tuincentrum Groenhof aanwezig zijn, moet er een lijst van aanwezige deelnemers zijn.

- Maak op het werkblad deelnemers donderdag, op basis van de deelnemers op het werkblad aanmeldingen, de lijst met op donderdag aanwezige deelnemers. Neem in de lijst de namen van deelnemers en de workshop op.
- Zet boven de deelnemerslijst: Deelnemerslijst workshops donderdag

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

Tijdens de voorjaarsvakantie was er bij tuincentrum Groenhof een speurtocht voor kinderen. Onder de deelnemers die de speurtocht goed opgelost hebben zijn drie prijzen verloot. Jij moet de prijzen (waardebonnen) versturen naar de winnaars.

8p 2 Stel de brieven op en maak ze verzendklaar.

Wat heb je nodig

- e-mail van je leidinggevende, verderop in deze opdracht
- het bestand vr_winbrief_gl

Je ontvangt van de examinerator:

- waardebonnen
- enveloppen
- tarievenlijst poststukken versturen

Voordat je begint

Open het bestand en sla het op als vr_winbrief_gl_jouw naam

Uitvoering

- Maak de brieven voor de winnaars van de eerste, de tweede en de derde prijs en druk ze af.
- Kies per prijswinnaar de juiste waardebon.
- Doe de brieven en waardebonnen in enveloppen. De waardebonnen mogen niet gevouwen worden, laat je keuze voor de juiste envelop daarvan afhangen.
- Schrijf de adressen op de enveloppen.
- Weeg iedere envelop en noteer het te frankeren bedrag in de rechterbovenhoek.
- Plak de enveloppen dicht.
- Schrijf op de achterkant van de enveloppen:
Tuincentrum Groenhof, ter attentie van 'jouw naam',
antwoordnummer 88, 6600 XY Beuningen.

Als je klaar bent

Lever de enveloppen in bij de examinerator.



Van: afd_marketing@groenhof.nl
Aan: afd_secretarieel@groenhof.nl
CC:
Onderwerp: prijswinnaars speurtocht voorjaar

Goedemorgen,

De winnaars van de speurtocht die dit voorjaar gehouden is zijn bekend:
1e prijs: Timo van der Spek, hij wint een waardebon van € 25,-
2e prijs: Esmee de Bruijne, zij wint een waardebon van € 15,-
3e prijs: Famke Meijer, zij wint een waardebon van € 5,-

De standaardbrief voor de winnaars is al gemaakt, alleen de gegevens over de gewonnen prijs en de prijswinnaar moeten nog ingevuld worden.

De adresgegevens van de winnaars zijn:
Esmee de Bruijne, Vlindertuin 38, 6535 TL Nijmegen
Famke Meijer, Zegervliet 76, 6541 MG Nijmegen
Timo van der Spek, Buitenrustlaan 12, 6531 BG Nijmegen

Zou jij de waardebonnen naar ze willen versturen?

Hartelijke groet,

Didier
afdeling Marketing

Tuincentrum Groenhof vindt het belangrijk dat medewerkers hun eigen werkzaamheden en die van collega's kunnen beoordelen. Om medewerkers daarin te trainen gebruikt tuincentrum Groenhof filmfragmenten van een opleidingscentrum. In het filmfragment zie je een medewerker van een servicebalie een telefoongesprek voeren. Jij gaat deze medewerker beoordelen met behulp van een instructie.

4p 3 Beoordeel de medewerker.

Wat heb je nodig

- het bestand vr_filmfragment_EO_gl
- de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek, je ontvangt die van de examinerator

Voordat je begint

Lees de instructie voor het voeren van een telefoongesprek en de vragen door.

Uitvoering

- Bekijk het filmfragment. Tijdens het kijken mag je aantekeningen maken.
- Beantwoord na het kijken de vragen.
- Gebruik bij het beoordelen de instructie voor het voeren van een telefoongesprek.

vraag 1

Je moet de medewerker in het filmfragment adviseren hoe ze de start van het gesprek formeler kan doen. Baseer je advies op de instructie voor het voeren van een telefoongesprek. Wat adviseer je de medewerker?

advies:

.....

.....

vraag 2

In de kern van het gesprek kan de medewerker het beantwoorden van vragen nog verbeteren. Noteer op basis van het telefoongesprek en de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek twee adviezen die kunnen leiden tot verbetering.

advies 1:

.....

.....

advies 2:

.....

.....

vraag 3

Je moet ook aangeven dat de medewerker een aantal zaken tijdens het gesprek juist goed deed. Noteer één punt dat de medewerker aan het eind van het gesprek goed deed.

De medewerker deed aan het eind van het gesprek goed:

.....

.....

.....

Als je klaar bent

Lever de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek in bij de examinerator.

Je werkt achter de servicebalie van tuincentrum Groenhof. Jouw werkzaamheden zijn het helpen van klanten die een bestelling willen plaatsen, het aannemen van de telefoon en het verwerken van e-mails die binnenkomen op het algemene e-mailadres van tuincentrum Groenhof.

8p 4 Voer de werkzaamheden bij de servicebalie uit.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_postvakin_gl
- een digitaal bestelformulier, het Excelbestand vr_bestelformulier_bloemstukken_gl
- de instructie werkzaamheden servicebalie, verderop in deze opdracht
- een rekenmachine en een pen

Voordat je begint

- Je krijgt tien minuten de tijd om je voor te bereiden.
- Lees de instructie werkzaamheden servicebalie.
- Je mag alle documenten tijdens de werkzaamheden erbij houden.
- Open het Excelbestand vr_postvakin_gl en sla het op als vr_postvakin_gl_jouw naam.
- Lees onder de knop Uitleg hoe het bestand werkt.
- Er zijn nieuwe e-mails in Postvak IN:
 - Er is een map voor e-mails van klanten, een map voor e-mails van leveranciers, een map voor e-mails van personeel en een map diversen.
 - E-mails die zijn aangemerkt als [SPAM] moet je verplaatsen naar de map verwijderde items.
 - De e-mails hoeven niet beantwoord te worden.
- Open het Excelbestand vr_bestelformulier_bloemstukken_gl en sla het op als vr_bestelformulier_bloemstukken_gl_jouw naam.

Uitvoering

- Lees de nieuwe e-mails en verplaats ze naar de juiste map.
- Help klanten die aan de servicebalie komen.

Als je klaar bent

Maak een afdruk van het bestand met de knop Print.

Klanten die zich bij de servicebalie melden hebben altijd voorrang op andere baliewerkzaamheden.

de telefoon aannemen en klanten ontvangen aan de servicebalie

Begroet formeel, noem de naam van ons bedrijf en je eigen naam.

e-mails verwerken

- Plaats nieuw ontvangen e-mails in de map die past bij de inhoud van de e-mail.

bestellingen

- Vul een digitaal bestelformulier volledig in.
- Geef aan wat de prijs is van een gekozen formaat bloemstuk en hoeveel de prijzen van de alternatieven zijn.
- Vraag of bij een bestelling een kaartje moet. Laat de klant die een kaartje wil zelf de tekst voor het kaartje op papier schrijven, neem de tekst vervolgens over op het digitale bestelformulier.
- Probeer een vaas aan de bestelling toe te voegen.
- Vraag of de bestelling 's avonds bezorgd moet worden, geef daarbij aan hoeveel de extra kosten voor avondbezorging zijn.
- Geef aan wat de totale prijs voor de bestelling is, maak twee afdrucken van het bestelformulier en laat de klant één afdruk voor akkoord ondertekenen.
- Geef het niet ondertekende bestelformulier aan de klant en geef aan dat de bestelling aan de kassa afgerekend moet worden.
- Bedank de klant voor de bestelling en wens hem of haar een fijne dag.
- Leg het juiste bestelformulier in de bak bestellingen.

Er zijn regelmatig wijzigingen in gegevens van medewerkers van tuincentrum Groenhof. Secretarieel medewerker Harriët verwerkt de wijzigingen in het systeem. Halverwege het verwerken wordt haar gevraagd of ze achter de kassa bij wil springen. Ze heeft jou gevraagd om te controleren of de wijzigingen die ze al doorgevoerd heeft juist zijn en om de overige wijzigingen door te voeren.

7p **5** Controleer en verwerk de wijzigingen.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_gegevensmedewerkers_gl
- de berichten van medewerkers, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_gegevensmedewerkers_gl_jouw naam.
- Harriët heeft de berichten van Stefan en Samira al verwerkt.

Uitvoering

- Controleer de door Harriët ingevoerde wijzigingen en voer eventueel verbeteringen door.
- Verwerk de wijzigingen die het gevolg zijn van de berichten van Fatma en Noa.
- Sorteert de medewerkers in de lijst op achternaam.
- Sla de volledig bijgewerkte lijst op en maak een afdruk met de knop Print. De lijst moet op één pagina afgedrukt worden in liggende afdrukstand.
- Maak een lijst met daarin alleen de medewerkers met specialismen en sla de lijst op als pdf-bestand. Druk het pdf-bestand af.

Berichten van medewerkers

Memo

Vorige week zijn er sollicitatiegesprekken geweest. Zou je de gegevens van de nieuwe medewerker in het overzicht gegevensmedewerkers willen opnemen? De gegevens zijn:

Ahmed Ouzadi
Mulder 218
6641 GR Beuningen

De geboortedatum is 13 februari 1995, zijn telefoonnummer is 024-1345892. Ahmed komt voorlopig in tijdelijke dienst.


Groet,

Noa

Hoi! Ik heb een nieuw telefoonnummer. Mijn nieuwe nummer is 06-13452189.
Groetjes, Samira

12.03



 Van: info@groenhof.nl
Aan: h.donkerdam@groenhof.nl
CC:
Onderwerp: collega uit dienst

Dag Harriët,

Yannick Boogert zal binnenkort bij ons uit dienst gaan. Zou jij hem uit de lijst gegevensmedewerkers willen verwijderen?

Met vriendelijke groet,

Noa

 Van: stefan.terpstra@home.me
Aan: info@groenhof.nl
CC:
Onderwerp: adreswijziging

Beste collega,

Ik ben pas geleden verhuisd, mijn nieuwe adres is:

Treubstraat 192
6535 ZO Nijmegen

Groetjes,

Stefan

15p **6** Maak de minitoets bij onderdeel A.

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