

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.
- De totaalscore van de minitoets noteert u achter het bijbehorende opdracht nummer in het beoordelingsschema voor iedere kandidaat.

## 1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer						
			naam van de kandidaat						
	<b>onderdeel C</b>								
<b>C1</b>	de kandidaat heeft gekozen voor promotieactie 3. bijvoorbeeld: voorbeeld van een juiste argumentatie: deelnemers ontvangen kortingsbonnen die op verschillende (zater)dagen geldig zijn, ze moeten dus meerdere malen terugkomen	<b>1</b>							
<b>C2</b>	<b>de poster:</b>								
	bevat de naam van de gekozen promotieactie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat drie informatie-elementen van de gekozen promotieactie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een afbeelding die past bij de gekozen promotieactie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat 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"/>
	is uitnodigend door de gekozen vlakverdeling		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de 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"/>
	is in kleur op A3-formaat 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>3</b> -1							
<b>C3</b>	<b>artikelkennis;</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>transport</b>								


opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
	<b>klantgesprek</b>							
<b>C4a</b>	<b>de kandidaat:</b>							
	begroet de klant op een correcte manier (bijvoorbeeld goedmorgen/-middag) en spreekt de klant consequent met u aan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	onderzoekt het koopmotief 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 graszoden en adviseert op basis van de informatie van de klant de juiste graszoden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	informeert de klant juist over de extra diensten en voegt de keuzes van de klant juist aan de bestelling toe		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	past de juiste korting toe op de bestelling en brengt het juiste bedrag voor de bestelling in rekening		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft de klant gevraagd of hij/zij een klantenkaart heeft en heeft vastgesteld of de bestelling op rekening is		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft het bestelformulier volledig ingevuld, heeft de klant laten ondertekenen en heeft het bestelformulier in de bak bestellingen gelegd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	informeert de klant juist over de te ontvangen bevestiging		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per fout of ontbrekend aspect</i>	<b>5</b> -1						
<b>C4b</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>C5a</b>	vraag 1: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	<b>1</b>						
<b>C5b</b>	vraag 2: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	<b>1</b>						
	<b>totaal onderdeel C</b>	<b>15</b>						

## 1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

### Opdracht C3

voorbeeld van een juiste uitwerking

artikelkennis		
Spuitpistool: <input type="text" value="TechnO Spuitpistool"/>		
praktische artikelkennis	commerciële artikelkennis	technische artikelkennis
toepassing: reiniging en bewatering	actie: alleen deze week 20% korting	maximale waterdruk: 9 bar
merk en type: Techno Mark II	garantie: tijdelijk 1 jaar extra Groenhofgarantie	aansluiting: lekdichte bajonetsluiting
		materiaal spuitkop: duurzame kunststof



## Opdracht C4

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