

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 promotieactie kiezen		
2	een poster maken	ICT-gebruik: PowerPoint map met afbeeldingen	
3	vragen beantwoorden over artikelkennis en het volledig maken van artikelinformatie	ICT-gebruik: Excel	
4	een klantengesprek voeren		1
5	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
vr_instructiefilm_EO_C_gl.mp4
vr_instructie_EO_C_gl.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
map vr_promotieactie_gl	2
vr_artikelkennis_gl.xlsm	3

bestanden voor de examinerator	opdracht
vr_bestelformulier_gl.pdf	4
vr_foldergraszoden_gl.pdf	4

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 4

servicebalie met:

- kassa
- een folderhouder
- een bak(je) om formulieren in te kunnen leggen
- 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.

Opdracht 1 en 2

Afname

Inschatting tijdsduur: ongeveer 20 minuten per kandidaat.

Opdracht 3

Afname

Inschatting tijdsduur: ongeveer 10 minuten per kandidaat.

Opdracht 4

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 examinator.

Vorbereiding

U richt voor het gesprek een servicebalie in. Op de servicebalie:

- staat een kassa (de kassa hoeft niet operationeel te zijn).
- staat een folderhouder met daarin een aantal afdrucken van de folder met informatie over graszoden (zie bestanden voor de examinator).
- liggen een aantal lege bestelformulieren (zie bestanden voor de examinator).
- staat een bakje met de aanduiding bestellingen, waarin ingevulde bestelformulieren gelegd kunnen worden.

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 examiner). 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 de klant om verduidelijking, maar hij brengt de kandidaat niet in verwarring.

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

Specifieke informatie rol klant

variant a gesprek servicebalie

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 heeft een stuk tuin waarin u op twee plaatsen graszoden wilt leggen. U weet nog niet precies wat de mogelijkheden zijn. U laat zich adviseren, geeft de kandidaat de mogelijkheid om verduidelijkende vragen te stellen en beantwoord die vragen.

De relevante gegevens met betrekking tot uw koopwens zijn:

- Het betreft een stuk tuin van **15 m²** en een stuk tuin van **40 m²**.
- Beide stukken tuin liggen de hele dag in de zon.
- De ondergrond is klei.
- U hebt het liefst **donkergroen** gras.
- U hebt kinderen die veel buiten spelen, het gras moet daar tegen kunnen.

Op basis van uw gegevens zou de kandidaat **sportgras** moeten adviseren. Adviseert de kandidaat een ander soort gras, dan vraagt u naar de reden van het advies. Als de kandidaat het advies niet wijzigt, dan accepteert u het oorspronkelijke advies van de kandidaat.

De kandidaat moet proberen om u extra diensten aan te bieden. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u zelf naar mogelijke extra diensten. U kiest vervolgens voor de volgende extra diensten:

- bezorgen en laten aanleggen
- **grasmaaiservice voor drie maanden**

Naar aanleiding van het aantal m² graszoden dat u bestelt hebt u recht op een korting van 10% op het totaalbedrag van de bestelling. Als de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u zelf naar de korting. U accepteert de reactie van de kandidaat, ook als dat betekent dat u geen of minder korting ontvangt dan waar u recht op hebt.

U hebt een klantenkaart van tuincentrum Groenhof. Als de kandidaat u daar niet naar vraagt geeft u dit zelf aan. De kandidaat moet aangeven dat u uw bestelling ook op rekening kunt doen vanwege uw klantenkaart. Doet de kandidaat dit niet dan geeft u zelf aan dat u dat ergens gelezen hebt en dat u van kopen op rekening gebruik wilt maken.

De kandidaat zal u vragen om persoonlijke gegevens, om het bestelformulier volledig in te kunnen vullen. Uw persoonlijke gegevens zijn:

naam: Van Dulmen (indien de kandidaat om een voornaam vraagt geeft u uw eigen voornaam)
straatnaam en huisnummer: Ruitersplein 28
postcode en woonplaats: 6722 BC Harssens
telefoonnummer: 06-24881343
e-mailadres: fam-van-dulmen@tweaker.com
bankrekeningnummer: NL 62 IBNK 13 67 82 24 11

U biedt de kandidaat voldoende tijd om het bestelformulier volledig in te vullen. De kandidaat moet u het bestelformulier ter ondertekening aanbieden. Doet de kandidaat dit niet dan vraagt u daar zelf om.

De kandidaat moet het initiatief nemen om het gesprek af te ronden. Doet de kandidaat dat niet, dan neemt u het initiatief en neemt u afscheid.

variant b gesprek servicebalie

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 heeft een stuk tuin waarin u op twee plaatsen graszoden wilt leggen. U weet nog niet precies wat de mogelijkheden zijn. U laat zich adviseren, geeft de kandidaat de mogelijkheid om verduidelijkende vragen te stellen en beantwoord die vragen.

De relevante gegevens met betrekking tot uw koopwens zijn:

- Het betreft een stuk tuin van **25 m²** en een stuk tuin van **30 m²**.
- Beide stukken tuin liggen de hele dag in de zon.
- De ondergrond is klei.
- U hebt het liefst gras met een **frisgroene** kleur.
- U hebt momenteel veel last van mos en onkruid en wilt dat in uw nieuwe grasmat niet.

Op basis van uw gegevens zou de kandidaat **siergras** moeten adviseren. Adviseert de kandidaat een ander soort gras, dan vraagt u naar de reden van het advies. Als de kandidaat het advies niet wijzigt, dan accepteert u het oorspronkelijke advies van de kandidaat.

De kandidaat moet proberen om u extra diensten aan te bieden. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u zelf naar mogelijke extra diensten. U kiest vervolgens voor de volgende extra diensten:

- bezorgen en laten aanleggen
- **voorjaarsbeurt**

Naar aanleiding van het aantal m² graszoden dat u bestelt hebt u recht op een korting van 10% op het totaalbedrag van de bestelling. Als de kandidaat dat niet aangeeft vraagt u zelf naar de korting. U accepteert de reactie van de kandidaat, ook als dat betekent dat u geen of minder korting ontvangt dan waar u recht op hebt.

U hebt een klantenkaart van tuincentrum Groenhof. Als de kandidaat u daar niet naar vraagt geeft u dit zelf aan. De kandidaat moet aangeven dat u uw bestelling ook op rekening kunt doen vanwege uw klantenkaart. Doet de kandidaat dit niet dan geeft u zelf aan dat u dat ergens gelezen hebt en dat u van kopen op rekening gebruik wilt maken.

De kandidaat zal u vragen om persoonlijke gegevens, om het bestelformulier volledig in te kunnen vullen. Uw persoonlijke gegevens zijn:

naam:	De Ruiters (indien de kandidaat om een voornaam vraagt geeft u uw eigen voornaam)
straatnaam en huisnummer:	Garensingel 18
postcode en woonplaats:	6712 DC Bovenuffelt
telefoonnummer:	06-12443157
e-mailadres:	fam-de-ruiter@micro.com
bankrekeningnummer:	NL 62 IBNK 31 55 41 72 33

U biedt de kandidaat voldoende tijd om het bestelformulier volledig in te vullen. De kandidaat moet u het bestelformulier ter ondertekening aanbieden. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u daar zelf om.

De kandidaat moet het initiatief nemen om het gesprek af te ronden. Doet de kandidaat dat niet, dan neemt u het initiatief en neemt u afscheid.

5 Bronvermeldingen

Africa Studio/shutterstock.com
Anastasia Sushevskaya/shutterstock.com
Ann in the uk/shutterstock.com
Barbara Brotsma/shutterstock.com
Corepics VOF/shutterstock.com
ermejoncqc/shutterstock.com
Jennifer Tatum/shutterstock.com
JOAT/shutterstock.com
LilKar/shutterstock.com
Mr.Louis/shutterstock.com
Olena Antonenko/shutterstock.com
Romolo Tavani/shutterstock.com
Siu-Hong Mok/shutterstock.com
visiostyle/shutterstock.com
ZillaDigital/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.