

Examen VMBO-KB

2021

versie blauw, onderdeel **A**

profielvak-cspe E&O – KB

opdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 100 minuten.

Dit onderdeel bestaat uit 5 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 30 punten te behalen.

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

opdrachten onderdeel A

- een planning maken
- een klacht afhandelen
- een medewerker beoordelen
- werkzaamheden bij de servicebalie uitvoeren
- een presentatie 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.

De directie van tuincentrum Groenhof vindt het belangrijk dat alle medewerkers meerdere taken kunnen uitvoeren. De leidinggevende zorgt ervoor dat iedere medewerker elke dag weer andere dingen te doen heeft zodat iedereen gemotiveerd en breed inzetbaar blijft. De werkplanning voor donderdag en vrijdag moet nog worden afgemaakt.

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
20 minuten of minder én minimaal twee punten voor de inhoud	2
meer dan 20 minuten en/of minder dan twee punten voor de inhoud	0

6p 1 Maak de planning af.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vb_werkplanning_kb verderop in deze opdracht:
- de personeelslijst van de afdeling bloemen
- de instructie werkplanning

Voordat je begint


- Lees de opdracht door voordat je op Start klikt in het bestand.
- Open het excelbestand en sla het op als vb_werkplanning_kb_jouw naam.
- Lees onder de knop Uitleg hoe je het bestand moet invullen.
- Op zowel donderdag als vrijdag is bij één taak al een medewerker ingepland.


Uitvoering

- Lees de instructie werkplanning en bekijk de personeelslijst afdeling bloemen.
- Bekijk het bestand vb_werkplanning_kb.
- Kijk eerst welke medewerkers je al in kunt vullen op basis van de instructie werkplanning.
- Kijk vervolgens welke medewerkers bij de overige taken op basis van de personeelslijst en de instructie werkplanning ingevuld kunnen worden.
- Vul de namen van de juiste medewerkers bij de juiste taken op donderdag en vrijdag in.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

PERSONEELSLIJST AFDELING BLOEMEN			Groenhof 
naam	geslacht	functie	geboortedatum
Yannick Boogert	man	medewerker	05-10-1960
Jeroen Cor	man	medewerker	05-06-1969
Patrick Franzen	man	medewerker	16-05-1993
Noa de Jong	vrouw	leidinggevende	19-12-1987
Pascal Kamper	man	leidinggevende	11-09-1973
Milou Schooneman	vrouw	medewerker	30-01-1999
Stefan Terpstra	man	medewerker	02-12-2004

INSTRUCTIE WERKPLANNING		Groenhof 
taak	afpraak	
<i>algemeen</i>		
naar bloemenveiling Aalsmeer	Deze taak moet iedere weekdag (maandag tot en met vrijdag) uitgevoerd worden. Om deze taak uit te kunnen voeren moet een medewerker 18 jaar of ouder zijn. Deze taak wordt niet door een leidinggevende uitgevoerd.	
bloemschikken	Een medewerker mag één keer per dag, maximaal 3 uur achter elkaar bloemschikken. De rest van de dag moeten andere medewerkers op bloemschikken ingepland worden.	
teamvergaderingen	worden geleid door een leidinggevende die op de betreffende dag al ingezet wordt	
<i>aanvullende informatie</i>		
inventariseren voorraad	wordt altijd door Stefan gedaan	
bloemschikken / spiegelen winkel	op donderdag Jeroen niet inzetten op deze taken	
tuinafval verwerken	wordt altijd door Yannick gedaan	
afhandelen van leveranciers	worden altijd door Milou of Stefan afgehandeld	

Soms komt er bij tuincentrum Groenhof een klacht binnen. Klanten kunnen hun klachten aan de servicebalie melden, via e-mail of het contactformulier op de website invullen. Klachten die via e-mail of het contactformulier binnenkomen worden per e-mail afgehandeld.

6p 2 Handel een klacht af.

Wat heb je nodig

- het Wordbestand vb_e-mail_kb verderop in deze opdracht:
- de procedure voor klachtafhandeling
- de e-mail van een klant

Voordat je begint

Open het bestand en sla het op als vb_e-mail_kb_jouw naam.

Uitvoering

- Lees de procedure voor klachtenafhandeling en de e-mail van de klant.
- Beantwoord in het bestand de klacht uit de e-mail. Houd je hierbij aan de procedure voor klachtenafhandeling.

Als je klaar bent

Maak een afdruk.

PROCEDURE VOOR KLACHTAFHANDELING

Algemeen

Alle klanten die het contactformulier invullen of een e-mail sturen, krijgen een reactie via e-mail.

Reacties bij klachten over artikelen en diensten

- Ruilen of terugbrengen binnen 30 dagen na aankoop.
- Niet-complete artikelen worden aangevuld met de ontbrekende delen.
- Defecte artikelen worden omgeruild.
- Bij ruilen of terugbrengen moet de originele aankoopbon meegenomen worden.
- Bij klachten over tuinaanleg zal de tuinman een afspraak maken om op locatie de klacht te beoordelen en een voorstel voor afhandeling te doen (vraag de klant om een telefoonnummer voor het maken van een afspraak door de tuinman).

Inhoud van een e-mail die je naar aanleiding van een klacht verzendt

- De reactie op de klacht moet het volgende bevatten:
 - een zakelijke aanhef
 - een begripvolle openingszin
 - een korte en bondige reactie op de klacht, waarin alle elementen van de klacht verwerkt zijn
 - een vriendelijke slotzin
 - een afsluiting die past bij de aanhef
 - een ondertekening met je eigen naam en daaronder 'Groenhof klachtenafhandeling'
- De e-mail bevat geen taalfouten.

Stuur een e-mailreactie ook naar het e-mailadres van de afdeling waar de klacht betrekking op heeft. Dit zijn interne e-mailadressen, de klant mag niet zien dat er nog een andere ontvanger van de e-mail is.

afdeling	e-mailadres
buitenafdeling	klanttevredenheid_buiten@groenhof.nl
dieren	klanttevredenheid_dieren@groenhof.nl
bloemen en planten	klanttevredenheid_benp@groenhof.nl
zaden en bollen	klanttevredenheid_zenb@groenhof.nl
tuinmeubelen en barbecues	klanttevredenheid_tenb@groenhof.nl
gereedschappen	klanttevredenheid_gereedschap@groenhof.nl

Van: harmthijssen@home.me

Aan: klacht@groenhof.nl

CC:

Onderwerp: klacht over door tuincentrum Groenhof geplaatste schutting

Beste afdeling klachtafhandeling,

Eind september 2020 is er door een medewerker van tuincentrum Groenhof een schutting in onze tuin geplaatst. Deze schutting is vanochtend omgevallen (zie de onderstaande foto van de omgevallen schutting).



U zult begrijpen dat ik niet blij bent met deze situatie. Graag zo spoedig mogelijk contact met mij opnemen, voor een oplossing.

Vriendelijke groet,
Harm Thijsen

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 in het filmfragment.

Wat heb je nodig

- het bestand vb_filmfragment_EO_kb
- de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek, deze ontvang je 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.
- Geef steeds een uitleg bij je antwoord en gebruik daarbij een voorbeeld uit het filmfragment.

vraag 1

Reageert de medewerker juist op de vraag over wat de beller zal gaan verdienen?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 2

De medewerker kan een vraag niet zelf afhandelen.

Wat doet de medewerker hierbij goed en wat kan beter?

goed afgehandeld:

.....

.....

.....

wat beter kan:

.....

.....

.....

vraag 3

Voert de medewerker de afronding van het gesprek volgens de instructie uit?

ja nee

uitleg:

.....

.....

Als je klaar bent

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

Je werkt vandaag bij de servicebalie. Er zullen bezoekers aan de balie komen die gaan deelnemen aan de workshop 'Tuinonderhoud, Zomer'. Jij bent verantwoordelijk voor het correct ontvangen van deze bezoekers.

7p 4 Ontvang de bezoekers.

Wat heb je nodig

Verderop in deze opdracht:

- de instructie voor het ontvangen van bezoekers

Bij de balie zijn aanwezig:

- bezoekersbadges
- bezoekregistratieformulier
- informatiebrochure tuincentrum Groenhof

Voordat je begint

- Je krijgt tien minuten de tijd om je voor te bereiden.
- Lees eerst de opdracht en de instructie voor het ontvangen van bezoekers door. Je mag alle documenten erbij houden tijdens de uitvoering van de opdracht.
- Als datum gebruik je de datum van vandaag, als tijd het tijdstip waarop je de opdracht uitvoert.

Uitvoering

Ontvang de bezoekers.

Als je klaar bent

Lever al je documenten in bij de examinerator.

INSTRUCTIE VOOR HET ONTVANGEN VAN BEZOEKERS

- Heet een bezoeker aan de servicebalie welkom.
- Vraag de naam van een bezoeker en de reden voor zijn bezoek, als de bezoeker dat niet uit zichzelf aangeeft.
- Bij vragen over het assortiment en/of klachten: schakel een medewerker van de betreffende afdeling in.
- Bij afspraken met een medewerker: neem contact op met de betreffende medewerker of afdeling.
- Bij deelname aan een workshop:
 - Vul het bezoekregistratieformulier volledig in.
 - Overhandig een bezoekersbadge en noteer het nummer op het bezoekregistratieformulier.
 - Overhandig de informatiebrochure tuincentrum Groenhof.
 - Laat de bezoeker plaatsnemen in de wachtruimte en bied een kop koffie of thee aan, geef aan dat hij/zij vijf minuten voor aanvang van de workshop opgehaald zal worden.

Op verschillende locaties hangen bij tuincentrum Groenhof beeldschermen, waarop presentaties te zien zijn die gaan over wat bij tuincentrum Groenhof 'De groene vingers' wordt genoemd. Het zijn de kernpunten in het beleid van tuincentrum Groenhof. Jij gaat de presentatie voor de komende periode maken.

7p 5 Maak de presentatie.

Wat heb je nodig

de map met afbeeldingen vb_map_met_afbeeldingen_kb

verderop in deze opdracht:

- de instructie voor 'Groene vingers presentaties'
- de kernpunten van het beleid: de groene vingers

Voordat je begint

Open een nieuw, leeg PowerPointbestand en sla het bestand op als presentatie_groenhof_jouw naam

Uitvoering

- Lees de instructie voor 'Groene vingers presentaties' op de volgende pagina.
- Maak de presentatie volgens de instructie.
- Gebruik de kernpunten van ons beleid: de groene vingers
- Gebruik de afbeeldingen in de map afbeeldingen.

Als je klaar bent

- Sla het bestand op.
- Maak een afdruk van de presentatie als hand-out: 9 dia's per pagina, horizontaal.

INSTRUCTIE VOOR 'GROENE VINGERS PRESENTATIES'

Hou bij het maken van groene vingers presentaties rekening met de volgende punten:

- De presentatie bestaat altijd uit 7 dia's, loopt automatisch door en begint dan weer opnieuw.
- Op de dia's staat:
 - dia 1: een beeldvullende afbeelding van ons tuincentrum (gebruik hiervoor de afbeelding tuincentrum_groenhof.jpg)
 - dia 2 tot en met 6: de uitwerking van één van de groene vingers, iedere groene vinger wordt maar op één dia uitgewerkt
- Op de dia's met groene vingers staan:
 - de naam van de groene vinger, lettertype Arial, tekengrootte 48
 - een beschrijving van wat de groene vinger inhoudt, in maximaal 10 woorden
 - een afbeelding die hoort bij de groene vinger (de afbeeldingen hebben dezelfde namen als de groene vingers)
 - ons logo, telkens goed zichtbaar, in hetzelfde formaat, op dezelfde plaats
- Op dia 7 staan:
 - het adres van onze website: www.groenhof.nl
 - de logo's van de social media waarop we actief zijn: Facebook en Instagram
 - jouw naam, in de rechterbenedenhoek

De kernpunten van het beleid: ☞ De groene vingers

☞ Natuurlijk goed

We staan voor natuurlijke en verantwoorde producten in ons hele bedrijf.

☞ Natuurlijk service tot in huis of tuin

We leveren uw gekochte artikelen en bezorgen ze – indien gewenst – tot in uw huis of uw tuin. Bomen en grote struiken worden – als u dat wilt – gratis door ons geplant. Gras wordt door ons gelegd.

☞ Natuurlijk groengarantie

Als uw boom of struik niet aanslaat in uw tuin, krijgt u binnen een jaar een nieuwe.

☞ Natuurlijk in de samenleving

We zijn een onderdeel van uw regio. We zijn actief in de maatschappij. We sponsoren en doneren aan regionale activiteiten die bijdragen aan een groene omgeving en een beter milieu.

☞ Natuurlijk een belevenis

Een bezoek aan onze winkel, onze webshop en onze social media is een belevenis voor jong en oud. Zo organiseren we voor iedereen geregeld inspirerende en leerzame workshops.

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