

Examen VMBO-KB

2021

versie rood, 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 routeplanning maken
- een medewerker beoordelen
- aan de servicebalie werken
- 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.

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 twee punten voor de inhoud	2
meer dan 25 minuten en/of minder dan twee punten voor de inhoud	0

6p 1 Maak de planning.

Wat heb je nodig

het Excelbestand vr_planning_kb

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_planning_kb_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.
- Lees onder de knop Help hoe je de planning moet invullen.

Uitvoering

- Bepaal het aantal deelnemers per workshop op basis van de aanmeldingen op het werkblad aanmeldingen. Vul het aantal 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 je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

In de zomervakantie is tuincentrum Groenhof door wegwerkzaamheden moeilijker te bereiken voor automobilisten. Om bezoekers van het tuincentrum zo goed mogelijk te informeren moet er een routebeschrijving komen.

7p 2 Maak de routebeschrijving.

Wat heb je nodig

de plattegrond met de tijdelijke route naar de locatie van tuincentrum Groenhof, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Open een leeg Word-document.
- Sla het bestand op als vr_route_kb_jouw naam.
- Op de plattegrond worden aangegeven:
 - het beginpunt van de route
 - de tijdelijke route
 - de locatie van tuincentrum Groenhof

Uitvoering

- Maak een routebeschrijving vanaf het beginpunt tot de locatie van tuincentrum Groenhof. Geef aan:
 - welke wegen (wegnummers of straatnamen) achtereenvolgens bereden moeten worden
 - of er links of rechts moet worden afgeslagen om naar een volgende weg op de route te gaan
- Zet boven de routebeschrijving een tekst waarin is opgenomen:
 - excuses namens tuincentrum Groenhof voor eventuele overlast
 - dat men tijdens de wegwerkzaamheden het beste via de aangegeven route naar tuincentrum Groenhof kan rijden
- Sluit de routebeschrijving af met een tekst waarin opgenomen is aan welke kant van de weg tuincentrum Groenhof gevestigd is.

Als je klaar bent

Maak een afdruk van je routebeschrijving.

de zwarte lijn geeft de tijdelijke route aan naar Tuincentrum Groenhof, gevestigd aan het Buitenboordpad



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 vr_filmfragment_EO_kb
- 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 lees de vragen verderop in deze opdracht.

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

Had de medewerker de telefoon zakelijker kunnen opnemen dan ze in het filmfragment deed?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 2

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

ja nee

Leg uit met twee voorbeelden.

voorbeeld 1:

.....

.....

voorbeeld 2:

.....

.....

vraag 3

Controleert de medewerker goed of ze met haar antwoord de vragen van de beller beantwoord heeft?

ja nee

uitleg:

.....

.....

Als je klaar bent

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

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.

7p 4 Voer de werkzaamheden bij de servicebalie uit.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_postvak_in_kb
- een digitaal bestelformulier, het Excelbestand vr_bestelformulier_bloemstukken_kb
- 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_postvak_in_kb en sla het op als vr_postvak_in_kb_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 en een map voor e-mails van personeel.
 - 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_kb en sla het op als vr_bestelformulier_bloemstukken_kb_jouw naam.

Uitvoering

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

INSTRUCTIE WERKZAAMHEDEN SERVICEBALIE

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, vraag een klant eventueel naar de informatie die daarvoor nodig is.
- Geef aan wat de prijs is van een gekozen formaat bloemstuk en hoeveel de prijzen van de alternatieven zijn.
- Vraag of er bij een bestelling een kaartje moet. Laat een klant die een kaartje wil 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 als een klant daar zelf niet naar vraagt.
- Geef informatie over bezorgkosten.
- Geef aan wat de totale prijs voor een 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.

Als je klaar bent

- Maak een afdruk van vr_postvak_in_kb_jouw naam met de knop Print.
- Lever het juiste bestelformulier in bij de examinator.

De directeur van tuincentrum Groenhof gaat volgende week op een tuinbeurs het bedrijf presenteren. Hij was begonnen aan een PowerPointpresentatie, maar kwam erachter dat het hem te veel tijd kost. Hij heeft nog wel alle afbeeldingen die hij wil gebruiken opgezocht en met aanwijzingen en opmerkingen in zijn bestand aangegeven hoe de presentatie moet worden.

6p 5 Maak de presentatie af.

Wat heb je nodig

het PowerPointbestand vr_presentatiegroenhof_kb

Voordat je begint

Open het bestand en sla het op als vr_presentatiegroenhof_kb_jouw naam.

Uitvoering

- Lees de aanwijzingen op dia 6 en de opmerkingen onder de dia's.
- Maak dia 2 tot en met 5 van de presentatie. Houd daarbij rekening met de aanwijzingen en opmerkingen in het bestand.
- Haal alle opmerkingen en aanwijzingen uit de presentatie, zodat de directeur de presentatie op de tuinbeurs kan tonen.

Als je klaar bent

Druk de PowerPoint af als hand-out met alle dia's op één pagina.

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