

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						
	onderdeel D								
D1	het reclamebord:								
	bevat het woord voorjaarsmarkt en de tekst 'nu 25% korting op alle tuingereedschap', de tekst is op twee meter afstand leesbaar		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat drie afbeeldingen: tenminste één past bij de actie, tenminste één past bij het thema, de derde afbeelding past óf bij de actie, óf bij het thema, de afbeeldingen zijn op twee meter afstand herkenbaar		<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, het logo is op twee meter afstand herkenbaar		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	wordt gekenmerkt door kleurgebruik dat past bij het voorjaar		<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>	3 -1							
D2a	de artikelpresentatie:								
	heeft herkenbaar als thema 'De tuin in het voorjaar'		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat op de achterwand het reclamebord uit opdracht 1, het is veilig bevestigd met bevestigingsmateriaal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	en het reclamebord vormen één geheel, het reclamebord valt op als element van de artikelpresentatie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een duidelijke driehoekscompositie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat 5 artikelen uit de artikelgroep klein tuingereedschap		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is zo opgezet dat alle gepresenteerde artikelen zichtbaar zijn		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ziet er aantrekkelijk uit		<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>	4 -1							
D2b	rondom de artikelpresentatie is het netjes en opgeruimd	1							
	transport								

·pd·	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
	klantgesprek							
D3a	de kandidaat:							
	begroet de klant op een correcte manier (bijvoorbeeld goedemorgen/-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"/>
	vraagt de klant om de kassabon en controleert de kassabon om vast te stellen of de klant recht heeft om het artikel te ruilen of te retourneren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geeft de verschillende opties aan die betrekking hebben op het ruilen of retourneren van beschadigde artikelen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	toont begrip voor de ontevredenheid van de klant en bied een kortingsbon voor koffie met gebak aan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	stelt het juiste bedrag met betrekking tot korting vast en communiceert het bedrag naar de klant		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vult de tegoedbon volledig en correct in en hecht de kassabon met een nietmachine aan de tegoedbon		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	overhandigt de tegoedbon aan de klant		<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>	4 -1						
D3b	professionele communicatie met de klant (zie 1.2): – kandidaat luistert actief naar de klant – kandidaat toont belangstelling voor de klant	1						
	score goed bij beide beoordelingsaspecten	1						
	score goed bij één beoordelingsaspect of geen enkele keer de score goed	0						
D4a	vraag 1: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	1						
D4b	vraag 2: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
	vaststellen consumentenprijs							
D5a	stap 1: het brutowinstbedrag is € 7,96 berekening: € 19,90 x 40%	1						
D5b	stap 2: de netto-verkoopprijs is € 27,86 berekening: € 19,90 + € 7,96 <i>opmerking</i> <i>houd rekening met een eventuele doorwerkfout</i>	1						
D5c	stap 3: het btw-bedrag is: € 5,85 berekening: € 27,86 x 21% <i>opmerking</i> <i>houd rekening met een eventuele doorwerkfout</i>	1						
D5d	stap 4: de bruto-verkoopprijs is € 33,71 berekening: € 27,86 + € 5,85 <i>opmerking</i> <i>houd rekening met een eventuele doorwerkfout</i>	1						
D5e	stap 5: de consumentenprijs is € 33,95 <i>opmerking</i> <i>houd rekening met een eventuele doorwerkfout</i>	1						
D6	minitoets maken	10						
	totaal onderdeel D	30						

1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

Opdracht D3

professioneel communiceren met klanten	
omschrijving beoordelingsaspect	score
De kandidaat luistert actief naar de klant.	
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
De kandidaat toont belangstelling voor de klant.	
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