

Examen VMBO-KB

2021

versie rood, onderdeel **D**

profielvak-cspe E&O – KB

opdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 80 minuten.

Dit onderdeel bestaat uit 6 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 D

- een reclamebord maken
- een artikelpresentatie maken
- een klantengesprek voeren
- terugkijken op het klantengesprek
- een consumentenprijs vaststellen
- een minitoets 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.

Ieder voorjaar organiseert tuincentrum Groenhof een voorjaarsmarkt waar klanten tuingereedschap voor een aantrekkelijke prijs kunnen kopen. Door een presentatie in de winkel moet deze actie extra aandacht krijgen. Hiervoor moet een reclamebord gemaakt worden, die in opdracht 2 gebruikt moet worden als onderdeel van een artikelpresentatie. Het thema is 'De tuin in het voorjaar'.

3p 1 Maak het reclamebord.

Wat heb je nodig

- de map met afbeeldingen vr_voorjaarsmarkt_kb
- Van de examinerator ontvang je verschillende materialen en hulpmiddelen, zoals gekleurd karton, viltstiften, schaar en plakstift.

Voordat je begint

- Lees de opdracht eerst helemaal door.
- De examinerator vertelt je welk computerprogramma je kunt gebruiken.
- De werkzaamheden die je op de computer uitvoert, moet je printen voordat je ze kunt verwerken op het reclamebord.

Uitvoering

Maak het reclamebord voor de voorjaarsmarkt. Hou je aan de volgende eisen:

- Het reclamebord moet het woord voorjaarsmarkt bevatten.
- Op het reclamebord staat de tekst 'nu 25% korting op alle tuingereedschap'.
- Er zijn drie afbeeldingen én het logo van tuincentrum Groenhof in het reclamebord opgenomen, tenminste één afbeelding past bij de actie, tenminste één afbeelding past bij het thema, de derde afbeelding moet bij de actie of bij het thema passen.
- Het logo, de afbeeldingen en de tekst moeten op een afstand van tenminste twee meter te herkennen en/of te lezen zijn.
- Het kleurgebruik past bij het voorjaar.

Als je klaar bent

- Laat het de examinerator weten als je klaar bent.
- Gebruik het reclamebord bij opdracht 2.

Wat heb je nodig

- het reclamebord uit opdracht 1
- van de examinerator ontvang je:
 - vijf artikelen uit de artikelgroep klein tuingereedschap om te presenteren
 - ondersteunende hulpmiddelen, decoratieve hulpmiddelen en opbouwmaterialen

Voordat je begint

- Lees eerst de opdracht helemaal door.
- De examinerator vertelt je waar je de artikelpresentatie moet maken.

Uitvoering

- Zorg in de artikelpresentatie voor een duidelijke herkenbaarheid van het thema 'De tuin in het voorjaar'.
- Houd je verder aan de volgende eisen:
De artikelpresentatie:
 - is gemaakt op een tafel met een achterwand
 - bevat op de achterwand het reclamebord uit opdracht 1, artikelpresentatie en reclamebord moeten een geheel vormen, het reclamebord valt op als element van de artikelpresentatie
 - bevat een duidelijk zichtbare driehoekscompositie
 - bevat vijf artikelen uit de artikelgroep klein tuingereedschap, alle artikelen zijn zichtbaar
 - ziet er aantrekkelijk uit
- Zorg ervoor dat het rondom de artikelpresentatie netjes en opgeruimd is.

Als je klaar bent

Laat de artikelpresentatie beoordelen door de examinerator.

Tuincentrum Groenhof heeft een servicebalie. Klanten kunnen daar onder andere terecht voor vragen over het assortiment of om artikelen te ruilen. Jij werkt vandaag bij de servicebalie. Er komt een klant die een artikel wil ruilen.

5p **3** Voer een gesprek met een klant.

Wat heb je nodig

verderop in deze opdracht:

- de medewerkershandleiding klantengesprek
- het overzicht kortingen bij beschadiging

Voordat je begint

- Je krijgt vijf minuten om je voor te bereiden.
- Lees de medewerkershandleiding klantengesprek.
- Bekijk het overzicht kortingen bij beschadiging.
- Je mag alle documenten tijdens het gesprek erbij houden.

Uitvoering

Voer het gesprek met de klant.

MEDEWERKERSHANDLEIDING

verkoopgesprek



werkwijze algemeen

- Wees onder alle omstandigheden vriendelijk en beleefd tegen de klant.
- Spreek de klant altijd met 'u' aan.

werkwijze verkoopgesprek

- Begroet de klant.
- Onderzoek het koopmotief van de klant.
- Informeer de klant over de artikelen en eventuele extra diensten.
- Probeer artikelen en/of diensten uit het assortiment bij te verkopen.
- Bedank de klant en sluit het gesprek af.

werkwijze ruilen of retourneren

- Ruilen of retourneren kan binnen 30 dagen na aankoopdatum.
- Bij beschadigde artikelen kan de klant:
 - het ruilen voor een ander artikel. Een verschil in prijs wordt verrekend.
 - een korting op het gekochte artikel ontvangen. Gebruik hiervoor het overzicht kortingen bij beschadiging.
 - een tegoedbon voor het aankoopbedrag ontvangen. Schrijf de reden en het aankoopbedrag op de tegoedbon en hecht de oorspronkelijke kassabon met een nietmachine aan de tegoedbon, voordat de tegoedbon aan de klant overhandigd wordt.
- Vul na vertrek van een klant eventueel een geldteruggavebon in en leg deze in de geldlade van de kassa.

werkwijze bij ontevreden klanten

- Toon begrip voor ontevredenheid.
- Bied een ontevreden klant of een klant die komt ruilen een kortingsbon voor koffie met gebak aan.

KORTINGEN BIJ BESCHADIGING



aankoopbedrag	korting	aankoopbedrag	korting
€ 5,00	€ 2,50	€ 20,00	€ 10,00
€ 10,00	€ 5,00	€ 25,00	€ 12,50
€ 15,00	€ 7,50	€ 30,00	€ 15,00

Rond, voordat je de korting vaststelt, het aankoopbedrag af op een veelvoud van 5 euro.

Artikelen met een aankoopbedrag boven 30 euro worden teruggenomen, de klant ontvang dan het gehele aankoopbedrag terug.

2p 4 Kijk terug op het klantengesprek en beantwoord de vragen.

vraag 1

Noem één onderdeel uit het klantengesprek dat jij goed hebt gedaan.

.....

Leg uit waarom juist dit zo goed ging.

.....

.....

.....

.....

vraag 2

Noem één voorbeeld van een onderdeel dat je een volgende keer anders zou doen bij het klantengesprek.

.....

Leg uit waarom je juist dit anders zou doen.

.....

.....

.....

.....

Tuincentrum Groenhof neemt regelmatig nieuwe artikelen op in het assortiment. Binnenkort zijn dat een nieuw soort tuinkabouters, de tuinlaaf. Voordat de tuinlaaf in het assortiment opgenomen kan worden moet de consumentenprijs vastgesteld worden.

5p **5** Stel de consumentenprijs voor de tuinlaaf vast.

Wat heb je nodig

verderop in deze opdracht:

- het stappenplan vaststellen consumentenprijs
- de in- en verkoopinformatie met betrekking tot een tuinlaaf

Voordat je begint

Neem het stappenplan vaststellen consumentenprijs en de in- en verkoopinformatie met betrekking tot de tuinlaaf door.

Uitvoering

Stel de consumentenprijs voor de tuinlaaf vast. Vul de consumentenprijs die je hebt bepaald aan met je berekening, waarin de stappen uit het stappenplan herkenbaar zijn.

De consumentenprijs voor de tuinlaaf wordt:

€

Berekening:

.....

.....

.....

.....

.....

STAPPENPLAN VASTSTELLEN CONSUMENTENPRIJS

stap 1

Bereken op basis van de inkoopprijs het brutowinstbedrag op een tuinlaaf.

stap 2

Bereken de netto-verkoopprijs.

stap 3

Bereken het btw-bedrag.

stap 4

Bereken de bruto-verkoopprijs.

stap 5

Stel de consumentenprijs vast, door de bruto-verkoopprijs om te zetten naar een psychologische prijs. Rond daarvoor de bruto-verkoopprijs af naar boven tot de eerste twee cijfers achter de komma 95 zijn.

IN- EN VERKOOPINFORMATIE TUINLAAF

inkoopprijs leverancier (exclusief btw)	btw %			brutowinstopslag %			
	0	9	21	30	40	50	60
€ 19,90			✓		✓		

10p **6** Maak de minitoets bij onderdeel D.

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